

repository.ub.ac.id

ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU ADMINISTRATIF KECAMATAN

(Studi Pada Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

PRISTI DEVINTANIA

NIM. 125030107111027



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

MOTTO

**HIDUP HANYA SEMENTARA DI DUNIA INI. LEBIH BAIK
TERLAMBAT DARI PADA TIDAK SAMA SEKALI**



LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku Bapak Supriadi dan Ibu Sri
Winarni yang tercinta
Sahabat-sahabatku yang selalu mendukungku Bagus Setyo Nugroho, Nocha,
Romi, Mufida, Naluri, Vikmanda, Immas, Jesica Putri, Putra, Omes.
Serta Keluarga Besar Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Maang



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Juli 2018

Waktu : 09.00 – 10.00 WIB

Skrripsi Atas Nama : Pristi Devintania

Judul : Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap
Pelayanan Terpadu Administratif Kecamatan
(Studi Pada Kecamatan Nguntut Kabupaten Tulungagung)

Dan dinyatakan LULUS

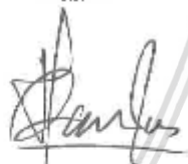
MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 1954127 198103 1 003



Rendra Eko Wismanu, S.AP, M.AP
NIP. 20110785121410001

Penguji 1

Penguji 2



Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D
NIP. 19691205200501 1003



I Gede Eko Putra Sri Sentanu,
S.AP, M.AP, Ph.D
NIP. 2011078312041000

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Terpadu Administratif Kecamatan (Studi Pada Kecamatan
Ngunut Kabupaten Tulungagung)

Disusun Oleh : Pristi Devintania

NIM : 125030107111027

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

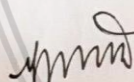
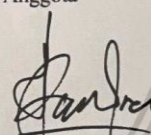
Konsentrasi :-

Malang, 06 Juli 2018

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Drs. Minto Hadi, M.Si

Rendra Eko Wismanu, S.AP, M.AP

NIP. 19540127 198103 1 003

NIP. 20110785121410001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi yang berjudul **"Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Administratif Kecamatan (Studi Pada Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung)"** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang sekarang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 05 Juli 2018



125030107111027

RINGKASAN

Pristi Devintania, 2018, **Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Administratif Kecamatan (Studi Pada Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung)**. (1) Drs. Minto Hadi, M.Si , (2) Rendra Eko Wismanu, S.AP.,M.AP. 129 + XII

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pasal 1 menyebutkan “penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat”. Hal ini berarti proses penyelenggaraan pelayanan administratif dilakukan secara bersamaan pada satu loket dengan berbagai layanan yang tersedia. Ruang lingkup PATEN meliputi perizinan dan *non* perizinan. Maksud dari penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Namun pada hakekatnya, pelayanan PATEN juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan publik, sehingga memunculkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Mengingat Kabupaten Tulungagung relatif cukup baru dalam menerapkan Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kecamatan Ngunut sebagai salah satu Kecamatan yang mampu menerapkan dan menyelenggarakan PATEN, maka peneliti tertarik untuk melihat sejauhmanakah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung dalam perpektif kepuasan masyarakat yang terbaru melalui perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Penelitian ini menggunakan *Mixed Methods Research*. Menurut Creswell (2010), penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Berdasarkan pembagian tipe Penelitian *Mixed Methods*, penulis memilih menggunakan desain tipe *exploratory* yang termasuk ke dalam model sequential (urutan). Data-data dalam penelitian ini diambil berdasarkan data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung berjalan dengan baik dan berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan angka 75,16 dengan kategori “BAIK”. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi relevan dengan hasil perhitungan SKM yang menunjukkan bahwa plaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pelayanan Prima, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

SUMMARY

Pristi Devintania, 2018, **Analysis of Public Satisfaction Survey on District Integrated Administration Service (Study in Ngunut of Tulungagung Regency)**. (1) Drs. Minto Hadi, M.Si, (2) Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP. 129 + XII

Based on Minister of Home Affairs Regulation no. 4 Year 2010 about the Integrated Administration Service District Article 1 mentions "the implementation of public service in sub district, from people developed into the publication of documents in one place". This means that the service execution process is performed on one counter with various services available. The scope of PATEN includes licensing and non-licensing. The function of the implementation of PATEN to realize the task as a community service center and a task for the office / service integrated in the district / city. But in essence, PATEN services also aim to improve the quality of public services, making it possible to improve public services provided by the government.

Considering that Tulungagung Regency is relatively new in applying District Integrated Administration Service (PATEN) and Ngunut District as one of District that is able to apply and keep PATEN, the researcher is interested to see how the quality of public service conducted by Ngunut District of Tulungagung Regency in the perspective of public satisfaction latest through calculation of Public Satisfaction Survey (SKM).

This research uses Mixed Methods Research. According to Creswell (2010), mixed research is a research approach that combines qualitative research with quantitative research. Based on the division of Research Type Mixed Methods, the authors chose to use exploratory type designs that belong to the sequential model (sequence). The data in this research is taken based on primary data and secondary data.

The results showed that the implementation of PATENT in Ngunut District, Tulungagung Regency runs well and based on the results of the calculation of Public Satisfaction Survey (SKM) shows the number 75.16 with the category "GOOD". This indicates that the implementation is relevant to the results of the SKM calculation which shows that the PATEN exercise in Ngunut District is running well.

Keywords: Public Service, District Integrated Administration Service (PATEN), Excellent Service, Public Satisfaction Survey (SKM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan inspirasi, semangat, dan kesempatan untuk menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar yang berjudul “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan (Studi Pada Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung)”.

Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriono, Ms selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, MAP., Ph.D selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si selaku ketua komisi pembimbing dan Bapak Rendra Eko Wismanu, S.AP, M.AP selaku anggota komisi pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, nasehat dan

bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu dan nasehat yang berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Segenap staff Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
7. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung, yang selama ini sangat membantu peneliti memperoleh data
8. Untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Supriadi dan Ibunda Sri Winarni, SE Terima kasih atas kasih sayang yang tiada batasnya, terima kasih atas doa-doanya yang selalu menyertai setiap langkahku, terima kasih telah menjadi inspirasi dan motivasi dalam menjalani kehidupan, terima kasih atas segala dukungan dan telah memberikan semua yang terbaik.
9. Sahabat-sahabatku (Bagus Setyo Nugroho, Naluri, Mufida, Nocha, Vikmanda) terima kasih karena membuatku selalu bersyukur.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi perkembangan Administrasi Publik kedepan serta dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Administrasi Publik	12
B. Konsep Pelayanan Publik	13
1. Pelayanan	13
2. Pelayanan Publik	14
3. Jenis Pelayanan Publik	17
4. Unsur Pelayanan Publik	20
5. Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik	21
C. Kualitas Pelayanan Publik	25
D. Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).....	29
E. Kepuasan Masyarakat	37
F. Survei Kepuasan Masyarakat.....	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	49
B. Fokus Penelitian	52
C. Lokasi dan Situs Penelitian	54
D. Jenis dan Sumber Data	55
E. Teknik Pengumpulan Data	57

F. Teknik Analisis Data	58
-------------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Tulungagung	66
1. Gambaran Wilayah.....	66
2. Pemerintahan.....	70
3. Makna Lambang.....	72
B. Gambaran Umum Kecamatan Ngunut	76
1. Geografis	76
2. Pemerintahan.....	78
3. Kependudukan.....	79
4. Sosial.....	79
C. Penyajian Data.....	80
1. Implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung	80
a. Persyaratan	81
b. Sarana dan Prasarana.....	83
c. Visi dan Misi Pelaksanaan PATEN	91
d. Pelaksanaan PATEN	91
2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	94
a. Karakteristik Responden	94
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	94
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	96
4) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	97
b. Persyaratan	99
c. Prosedur	101
d. Waktu Pelayanan.....	102
e. Biaya	104
f. Produk Spesifikasi / Jenis Pelayanan	105
g. Kompetensi Pelaksana	106
h. Perilaku Pelaksana	107
i. Maklumat Pelayanan	109
j. Pengaduan Kritik dan Saran.....	110
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung	113
a. Faktor Pendukung	115
b. Faktor Penghambat	116
D. Pembahasan	116
1. Implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung	116
a. Persyaratan	118

b. Sarana dan Prasarana.....	121
c. Visi dan Misi Pelaksanaan PATEN	123
d. Pelaksanaan PATEN	124
2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	125
a. Persyaratan	127
b. Prosedur	128
c. Waktu Pelayanan.....	128
d. Biaya	129
e. Produk Spesifikasi / Hasil Pelayanan.....	131
f. Kompetensi Pelaksana	132
g. Perilaku Pelaksana	132
h. Maklumat Pelayanan.....	133
i. Pengaduan Saran dan Kritik.....	133
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung	134
a. Faktor Pendukung	135
b. Faktor Penghambat.....	135
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	136
B. Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN	141

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	65
Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	94
Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	95
Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	96
Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	97
Tabel 6 Unsur Persyaratan	100
Tabel 7 Unsur Prosedur.....	101
Tabel 8 Unsur Waktu Layanan.....	103
Tabel 9 Unsur Biaya.....	104
Tabel 10 Unsur Spesifikasi / Jenis Pelayanan	105
Tabel 11 Unsur Kompetensi Pelaksana.....	107
Tabel 12 Perilaku Pelaksana	108
Tabel 13 Maklumat Pelayanan.....	109
Tabel 14 Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik	111
Tabel 15 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung	113
Tabel 16 Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan.....	126
Tabel 17 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Desain Tipe Exploratory	50
Gambar 2 Peta Administratif Kabupaten Tulungagung	68
Gambar 3 Lambang Kabupaten Tulungagung	72
Gambar 4 Kecamatan Ngunut	79
Gambar 5 PATEN di Kecamatan Ngunut	81
Gambar 6 Tempat Piket	83
Gambar 7 Loker	84
Gambar 8 Ruang Pemrosesan Berkas	85
Gambar 9 Ruang pengolahan data	85
Gambar 10 Ruang Sekretaris Camat	86
Gambar 11 Ruang Tunggu	87
Gambar 12 Loker pengambilan Surat	88
Gambar 13 Loker 5 (kasir dan pengambilan Surat)	89
Gambar 14 Tempat Pengaduan	89
Gambar 15 Visi Pelayanan PATEN Kecamatan Ngunut	91
Gambar 16 Susunan Organisasi Kecamatan Ngunut	92
Gambar 17 Standar pelayanan publik perijinan pelayanan administrasi terpadu kecamatan Ngunut	93
Gambar 18 Karakteristik berdasarkan umur	95
Gambar 19 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	96
Gambar 20 Karakteristik berdasarkan pendidikan	97
Gambar 21 Karakteristik berdasarkan pekerjaan	98
Gambar 22 Mekanisme Prosedur Pelayanan (SOP)	102
Gambar 23 Mekanisme Pengaduan	112
Gambar 24 Kotak Saran	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum,

mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan terhadap masyarakat merupakan fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, serta sebagai salah satu faktor yang berpengaruh terhadap terselenggaranya tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*). Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Berdasarkan undang-undang No.23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peranserta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah dalam sistem negara kesatuan republik indonesia. Bentuk pedoman penyelenggaraan pemerintah daerah yang terdiri dari kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas,

profesionalitas, akuntabilitas, keadilan, efektifitas dan efisiensi. Dalam penyelenggaraan dibidang pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah daerah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telahdijaminatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatandalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

Dalam penyelenggaraan otonomi daerah sendiri pelayanan publik merupakan salah satu isu menarik. Hal ini merupakan pelayanan publik berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti pendidikan, kesehatan, perizinan, infrastruktur, administrasi kependudukan, ketenagakerjaan, dan lain sebagainya. Peran pemerintah sebagai regulator, administrator, dan dinamisator dituntut untuk siap menghadapi perubahan zaman yang terjadi. Sumberdaya aparatur merupakan kunci keberhasilan perubahan, dimana Aparatur Sipil Negara (ASN) lah yang menjalankan roda pemerintahan serta berkewajiban memberikan pelayanan publik yang prima baik di pusat maupun di daerah. Tuntutan perkembangan teknologi yang begitu cepat serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik menuntut aparatur pemerintahan

untuk beradaptasi dengan baik dalam setiap perubahannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Agung Kurniawan (2005: 1), yaitu:

“Dalam perkembangan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami perubahan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri, meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya kerangka pelayanan”

Dari pendapat tersebut, terlihat bahwa masyarakat saat ini masih termarginalisasi dalam kerangka pelayanan publik. Dengan kata lain, pemerintah harus mengikutsertakan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesungguhnya.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pelayanan Publik.

kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan administratif dilakukan oleh kecamatan sebagai bagian dari wilayah kabupaten/kota. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kecamatan adalah pelayanan administratif, dimana dalam pelayanan administratif hanya melayani pelayanan yang berbentuk dokumen. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Upaya tersebut tercermin dalam dikeluarkannya suatu kebijakan yakni Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pasal 1 menyebutkan “penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat”. Hal ini berarti proses penyelenggaraan pelayanan administratif dilakukan secara bersamaan pada satu loket dengan berbagai layanan yang tersedia. Ruang lingkup PATEN meliputi perizinan dan *non* perizinan. Maksud dari penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Namun pada hakekatnya, pelayanan PATEN juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan publik, sehingga memunculkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin

baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani

masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004 : 5).

Tujuan utama pemerintah daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat. Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan adanya survei kepuasan masyarakat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang jasa layanan umum.

Sebagai salah satu Pemerintah Daerah di Indonesia, Kecamatan Ngunut yang merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Tulungagung nampaknya perlu melakukan hal tersebut, yaitu survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai upaya penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai bahan evaluasi kegiatan serta bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya. Mengingat Kecamatan

Ngunut sebagai pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, Pemerintah Kecamatan Ngunut yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan publik di lingkup pemerintah daerah.

Mengingat Kabupaten Tulungagung relatif cukup baru dalam menerapkan Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kecamatan Ngunut sebagai salah satu Kecamatan yang mampu menerapkan dan menyelenggarakan PATEN, maka peneliti tertarik untuk melihat sejauhmanakah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung dalam perpektif kepuasan masyarakat yang terbaru malalui perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Oleh karenanya peneliti mengambil judul penelitian “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan” di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungaggung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka diidentifikasi beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungaggung?
2. Bagaimana hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungaggung?

3. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisi implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung
2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung
3. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisi faktor pendukung dan penghambat pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Akademis
 - a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana peningkatan dan pengembangan Ilmu Pengetahuan Administrasi Publik, khususnya pada bidang Manajemen Pelayanan Publik.
 - b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bahan studi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa

yang ingin meneliti terkait kondisi pelayanan publik pada instansi pemerintah, khususnya pada kantor kecamatan

2. Kontribusi Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan bagi masyarakat yang ingin mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Ngunut
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan serta masukan pada kantor Kecamatan Ngunut agar kedepannya dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan garis besar dari penulisan karya ilmiah serta bertujuan untuk membantu pembaca mengetahui susunan keseluruhan dari penulisan ini. Adapun sistematika penelitian dalam penulisan proposal ini terdiri dari tiga bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang menyajikan penjelasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang terdiri dari konsep-konsep atau teori-teori yang digunakan peneliti dalam menyusun skripsi serta kerangka teori sebagai landasan dari penelitian ini. Teori yang digunakan diantaranya. Konsep Adminitrasi Publik, Konsep Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik,

Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN), Kepuasan Masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bab yang menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan penulis. Metode yang digunakan tersebut menyangkut jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisi data.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang deskripsi objek penelitian, implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Administrasi Publik

Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang infinitifnya ialah *to administer*. Kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakan). Maka secara etimologis administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan memberikan bantuan dalam mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola harta benda ke arah suatu tujuan yang terhimpun dalam organisasi. Administrasi secara umum dapat diartikan sebagai proses kerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila diterapkan secara formal dalam organisasi maka proses kerjasama tersebut adalah dalam upaya mewujudkan tujuan organisasi, dan salah satu organisasi yang terbesar adalah negara.

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Fayol (1841-1925) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi, yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah. Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu (1) aktivitas organisasi, (2) fungsi atau tugas pimpinan, (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008 : 4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan

dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008: 4).

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat”. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya A.S. Moenir A(2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang

bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Fandy Tjiptono (2004) mengemukakan empat aspek dalam pelayanan yakni:

- a. Intangibility, atau tidak memiliki wujud.
- b. Inseparability, atau bersifat dijual terlebih dahulu, baru kemudian dipakai dan diproduksi secara bersamaan.
- c. Variability, atau memiliki banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis.
- d. Perishability, atau merupakan komoditas.

Zeithaml (dalam Djoko Subroto dan Zulian Yamit, 2004) mengemukakan bahwa baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti:

1. Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan pemberian layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.
3. Jaminan (assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
4. Empati (empathy), berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan

dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Fandy Tjiptono, 2004).

2. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu kemudian menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat nya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. ” Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pensegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Syafi'ie, dkk (1999:18) yaitu “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”. Menurut Sianipar (1998:5) pelayanan adalah “cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan/kebutuhan individu/seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi dan kelompok organisasi”. Konsep pelayanan mengandung bermacam-macam arti, meliputi berbagai macam kegiatan dan dipakai untuk berbagai bidang. Dalam konsep administrasi lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan substansi kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep servis merupakan hasil kerja (output).

Layanan publik adalah kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang dengan dibebani suatu kewajiban (membayar) harga tertentu untuk mendapatkannya (Rewansyah, 2011:56). dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat

meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat

3. Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Menurut SANKRI (2003:180), produk layanan menurut sifatnya dibedakan menjadi:

1. Produk layanan privat

Produk layanan privat memiliki sifat bahwa jika dimiliki secara individual, maka si pemilik dapat mencegah individu lain untuk menggunakannya. Untuk memiliki layanan ini, setiap individu, kelompok atau institusi harus memperoleh persetujuan dari pemasiknya terutama dalam bentuk penetapan harga.

2. Produk layanan publik

Produk layanan ini digunakan secara kolektif bagi individual siapa saja yang ingin menggunakan dan tidak mungkin satu individu mencegah individu lainnya menggunakannya.

3. Produk pelayanan yang disediakan oleh negara dan swasta

Sektor swasta atau dunia usaha memiliki peran penting dalam penyediaan produk-produk pelayanan privat dan saling bersaing dalam penyediaannya menurut selera konsumen. Pemerintah berperan dalam menetapkan persediaan (supply) produk pelayanan yang disediakan sektor swasta melalui proses politik (kebijakan publik). Peran pemerintah dalam penyediaan produk-produk pelayanan privat dapat dilaksanakan sepanjang tidak menjadikannya sebagai pesaing (crowding out effect)

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan:

1. Pelayanan pemerintahan

Pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, paspor dan pelayanan identitas kependudukan lainnya.

2. Pelayanan pembangunan

Jenis pelayanan yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, rumah sakit, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air bersih, telepon, dan transportasi masal.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan

Jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan sederhana atau murah.

5. Pelayanan kemasyarakatan

Jenis pelayanan yang lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah jompo, yatim piatu, dan sebagainya.

4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Sistem, Prosedur dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur yaitu dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dalam mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik

yang profesional, kemudian Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan

publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Kep. MENPAN No. 63 Th 2003 meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

C. Kualitas Pelayanan Publik

a. *Tangible* (nyata terasa, berwujud)

Penampilan para pegawai, tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan serta tampilan peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan. Kenyamanan/kenikmaan yaitu suatu kondisi yang berkaitan dengan pelayanan yang tidak berhubungan langsung dengan

efektivitas namun berpengaruh terhadap kepuasan dan kesediaan masyarakat untuk memperoleh pelayanan selanjutnya. Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau *flow chart*).

- b. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan. Dapat diartikan bahwa *reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan secara cepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. *Reliability* berhubungan dengan kompetensi teknis bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan, ketepatan, ketahanan uji dan konsistensi.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan, kepekaan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas

tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen. Dapat dikatakan pula kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap, efektif dan efisien. Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

- d. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen)

Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen. Pengetahuan atau wawasan dan kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan dan jaminan keamanan konsumen/pengguna jasa pelayanan. Kepastian pelayanan mencakup kepastian biaya, kepastian/kejelasan informasi pelayanan dan kepastian/ketepatan waktu pelayanan.

- e. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen)

Dimensi emphaty memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya. Pendekatan emphaty yaitu kemauan memberikan pelayanan melalui pendekatan personal

relation, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas dengan masyarakat.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

Empat (4) syarat pokok petugas menurut Moenir

1. Tingkah laku yang sopan
Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
2. Cara menyampaikan
Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
3. Waktu penyampaian
Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
4. Keramah tamahan
Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli diatas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan :

1. Keramahan dari penyedia layanan
2. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat

3. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan
4. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh warga masyarakat.

D. Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat,.Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, Lokasi kecamatan jelas lebih dekat relatif mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) kabupaten dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit.

Kecamatan dapat menyelenggarakan PATEN setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Bila ketiga syarat itu dipenuhi, maka kecamatan itu dapat dapat menyelenggara PATEN.

1. Persyaratan Substantif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantive, karena tanpa itu, Hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati

2. Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan

sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas , cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan; persyaratan untuk mendapatkan pelayanan ; proses/prosedur pelayanan;

3. Persyaratan Teknis

Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis PATEN.

Sarana dan prasarana PATEN ini dapat dijelaskan sebagaiberikut :

a. Tempat piket

Tempat ini biasanya berupa meja yang berada di bagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor kecamatan.

b. Loker/meja pendaftaran

Setiap kecamatan dapat memilih untuk menerapkan PATEN dengan menggunakan meja atau loket. dan disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia.

c. Tempat pemrosesan berkas

Di tempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau seksi yang membidangi pelayanan. Setelah validasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengolahan data dan informasi.

d. Tempat pengolahan data dan informasi

Berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator computer kemudian dicetak format dokumennya dan diberikan penomoran.

e. Tempat financial proses

Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke kepala seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke sekretaris kecamatan (sekcama). Sekcama kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke Camat untuk ditandatangani.

f. Ruang tunggu

Selama dokumen yang dimohonkan diproses, warga dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya.

g. Tempat penyerahan dokumen

Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke warga

h. Tempat pembayaran

Bila dokumen yang dimaksud memerlukan biaya atau tarif pelayanan, maka warga membayar di tempat pembayaran sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan standar pelayanan. Biaya pelayanan ini dicatat pembayarannya.

i. Tempat penanganan pengaduan

Bila dalam proses pelayanan, warga merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN, warga dapat menyampaikan pengaduannya, baik secara lisan maupun tertulis.

j. Perangkat pendukung lainnya

Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah System informasi untuk memudahkan warga untuk mengetahui semua informasi di kecamatan. Berbagi informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, leaflet atau spanduk.

Adapun langkah-langkah mewujudkan PATEN itu sendiri terdiri dari beberapa tahapan, yakni

A. Tahap Pemenuhan Syarat Substantif

Persyaratan substantive adanya pen delegasian sebagian wewenang Bupati kepada Camat ditetapkan dengan Peraturan Bupati dan ditindaklanjuti dengan pembentukan tim sebagai berikut:

1. Bupati menetapkan Tim Teknis PATEN dengan Keputusan Bupati.
2. Tim Teknis PATEN yang bertugas memfasilitasi pelaksanaan dan menginventarisasi serta mengidentifikasi pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat berdasarkan skala dan kriteria.
3. Tim melakukan revisi terhadap Peraturan Bupati tentang pelimpahan sebagian wewenang yang sebelumnya sudah diterbitkan Karena tidak sesuai lagi setelah adanya pelimpahan kewenangan kepada Camat.

B. Tahap Pemenuhan Syarat Teknis.

1. Setelah persyaratan substantif dipenuhi, Tim Teknis PATEN kemudian melakukan fasilitasi untuk pemenuhan syarat teknis. Hal ini dilakukan dengan mendata sarana dan prasarana kecamatan; jumlah dan kualitas personil kecamatan diproyeksikan menjadi pelaksana PATEN bagi kecamatan yang sudah memenuhi syarat teknis,
 2. Pemenuhan syarat teknis ini selain dilakukan oleh Tim Teknis PATEN, juga dapat dengan menerima inisiatif dari camat.
 3. Pemenuhan syarat teknis dengan cara menerima inisiatif dari camat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut :
 - a. Inventarisasi sarana dan prasarana
 - Camat menunjuk sekretaris kecamatan dibantu personil kecamatan lainnya untuk melakukan inventarisasi data sarana dan prasarana serta personil.
 - Camat menyusun data sarana dan prasarana serta personil yang akan menjadi pelaksana teknis PATEN terkait pemenuhan syarat teknis PATEN.
 - b. Penyampaian kesiapan kecamatan Pelaksanaan PATEN
 - Camat menulis surat permohonan kepada Bupati mengenai kesiapan kecamatan untuk melaksanakan PATEN.
 - Tim Teknis PATEN melakukan telaah terhadap surat permohonan dari Camat dimaksud. dinilai sudah memenuhi persyaratan teknis.
- C. Tahap Pemenuhan Syarat Administratif

Setelah persyaratan substantif dan teknis terpenuhi, Tim Teknis PATEN melakukan fasilitasi ke Kecamatan dalam rangka pemenuhan syarat administratif. Fasilitas ini meliputi beberapa kegiatan yaitu:

1. Penyusunan Standar Pelayanan

Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur dan acuan pelaksanaan PATEN meliputi :

- a) Menyediakan pedoman kepada pegawai kecamatan tentang proses pelayanan, perkiraan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dikeluarkan serta syarat-syarat yang harus dilengkapi.
- b) Membantu kemandirian pegawai dalam bekerja terutama untuk menyelesaikan pelayanan public..
- c) Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan.

2. Penetapan Standar Pelayanan

Tim Teknis PATEN menyusun standar pelayanan untuk dibahas di tingkat kabupaten untuk disinkronisasi dan ditetapkan melalui Peraturan Bupati atau SK Bupati. Standar pelayanan yang telah disepakati dalam rapat kemudian disusun dalam bentuk rancangan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan PATEN.

D. Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN

Tim Teknis untuk mengusulkan kecamatan yang dinilai telah memenuhi ketiga syarat (substantive, teknis, dan administratif). Dan merekomendasi penetapan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN serta melaporkan Kepada Bupati untuk ditetapkan Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN.

E. Peresmian dan Sosialisasi Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN

Kecamatan yang telah ditetapkan sebagai penyelenggaraan PATEN dapat menyelenggarakan acara peresmian penyelenggaraan PATEN. Peresmian ini dilakukan oleh Bupati atau pejabat lainnya yang ditunjuk. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media seperti pada rapat berkala antara Camat dengan kepala desa/lurah, penyebarluaskan spanduk, poster atau talkshow di radio.

Adapun Pejabat Penyelenggara PATEN ialah:

1. Camat penanggung jawab atas penyelenggara PATEN memiliki tugas:
 - a. Mengkoordinasi, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN.
 - b. Menyiapkan rencana anggaran dan biaya.
 - c. Menetapkan pelaksana teknis; dan
 - d. Mempertanggungjawabkan PATEN kepada Bupati.
2. Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi PATEN dan pelaksanaan tugasnya Sekretraiat
3. Kepala Seksi yang yang membidangi pelayanan administrasi memiliki tugas melaksanakan teknis pelayanan PATEN.

Dalam rangka mendukung kecamatan agar dapat menerapkan PATEN, maka diperlukan pembinaan dan pengawasan. Kegiatan pembinaan dan pengawasan ini dilakukan oleh instansi Pemerintah Kabupaten. dilakukan untuk mewujudkan PATEN yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat.

- a. Monitoring dan Evaluasi

Tim Teknis PATEN melakukan monitoring, evaluasi untuk mengetahui hambatan dalam penerapannya serta peluang yang dapat ditindaklanjuti untuk peningkatan kualitas PATEN. Hasil evaluasi menjadi bahan rekomendasi dan laporan kepada Bupati.

b. Pelaporan.

1. Tim Teknis PATEN melaporkan hasil fasilitasi PATEN setelah kecamatan ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN dan setiap akhir tahun melaporkan hasil pembinaan dan pengawasan PATEN kepada Bupati.
2. Bupati melaporkan hasil penyelenggaraan PATEN dalam laporan penyelenggaraan PATEN dalam Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah kepada Presiden melalui Menteri Dalam Negeri.

E. Kepuasan Masyarakat

Menurut Irawan (2003), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Hal ini juga dinyatakan oleh Sugito (2005) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Umar (2005) mengaktakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan setelah melakukan perbandingan antara apa

yang dia terima dan harapannya. Ketika seseorang puas atas nilai produk ataupun jasa maka kemungkinan besar akan menjadi pelanggan dalam waktu lama. Dalam buku Manajemen Pemasaran Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) mengatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk atau jasa dengan harapan. Memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan keinginan setiap perusahaan karena merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan dan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas cenderung akan melakukan pembelian ulang produk atau jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini maka kepuasan pelanggan merupakan porsi terbesar dalam volume penjualan produk atau jasa bagi perusahaan.

Menurut Lopyoadi (2001) terdapat lima faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan, yakni

1. Kualitas produk

Kepuasan pelanggan akan muncul bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas

2. Kualitas pelayanan

Kepuasan pelanggan yakni ketika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional

Kebanggaan atau keyakinan pelanggan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan

diperoleh bukan karena produk atau jasa tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas.

4. Harga

Produk atau jasa dengan kualitas yang sama namun menetapkan harga yang relatif lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi terhadap pelanggan

5. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa akan merasa lebih puas.

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas pelayanan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas pelayanan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan

dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dikembangkan menjadi 14 unsur dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah meliputi:

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

b) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

c) Kejelasan Petugas Pelayanan

Keselasan petugas pelayanan yaitu keberadaan pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya).

d) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan pelaksana pelayanan yaitu kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

e) Tanggung jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

f) Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

g) Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

h) Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

i) Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

j) Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah.

k) Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

l) Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

m) Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

n) Keamanan Pelayanan

Kenyamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat

adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain. Menurut Dulka (1994), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

- a. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.

- g. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

F. Survey Kepuasan Masyarakat

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan public yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkup pemerintah daerah.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis
Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Hasil survei tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui

mediamassa, *website*, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survei.
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel.
3. Menentukan responden. Jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan, tidak diharuskan sebanyak 150 responden.
4. Melakukan survei.
5. Mengolah hasil survei.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

Dalam tahapan penentuan teknik survei dapat disesuaikan dengan karakteristik penyelenggara pelayanan. Hal inilah yang membedakan dengan pedoman sebelumnya (IKM) mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda. Dalam Permenpan No. 16 Tahun 2014, penyelenggara diboleh menentukan teknik atau metodesurvei pada survei kepuasan masyarakat ini. Berikut beberapa teknik survei yang dapat digunakan.

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);

4. Diskusi kelompok terfokus; dan
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

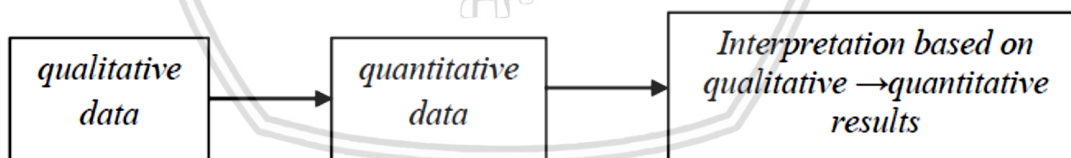
Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian *Mixed Methods Research*. Menurut Creswell (2010), penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Menurut pendapat Sugiyono (2011) menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan obyektif. Creswell (2010) mengklasifikasikan terdapat dua model utama metode kombinasi yaitu model *sequential* (kombinasi berurutan), dan model *concurrent* (kombinasi campuran). Model urutan (*sequential*) ada dua yaitu model urutan pembuktian (*sequential explanatory*) dan model urutan penemuan (*sequential exploratory*). Model *concurrent* (campuran) ada dua yaitu, model *concurrent triangulation* (campuran kuantitatif dan kualitatif secara berimbang) dan *concurrent embedded* (campuran penguatan/metode kedua memperkuat metode pertama).

Berdasarkan pembagian tipe Penelitian *Mixed Methods*, penulis memilih menggunakan desain tipe *exploratory* yang termasuk ke dalam model *sequential* (urutan). Desain tipe ini merupakan desain penelitian *mixed methods*

yang dilakukan dengan cara melaksanakan penelitian kualitatif terlebih dahulu baru kemudian dilanjutkan dengan penelitian kuantitatif. (Abidin, 2011: 40).

Terhadap urutan penggunaan metode penelitian di atas, secara lebih komprehensif Creswell (2010) menyatakan *Sequential exploratory strategy in mixed methods research involves a first phase of qualitative data collection and analysis followed by a second phase of quantitative data collection and analysis that builds on the results of the first qualitative phase*. Pada tahap awal metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan tahap berikutnya menggunakan metode kuantitatif. Penekanan metode lebih pada metode pertama, yakni metode kualitatif dan selanjutnya dilengkapi dengan metode kuantitatif. Pencampuran data kedua metode bersifat *connecting* (menyambung) antara hasil penelitian pertama dan tahap berikutnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka desain penelitian yang akan penulis gunakan ialah sebagai berikut.



Gambar 1
Desain Tipe Exploratory
Sumber : Creswell (2010)

Terdapat beberapa alasan mengapa peneliti menggunakan metode kombinasi ini. Alasan tersebut antara lain adalah :

1. Different research question

Dalam penelitian ini terdapat dua rumusan masalah yang berbeda, pertama adalah “Bagaimanakah implementasi pelayanan administratif terpadu kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung” yang terdiri Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Kedua adalah “Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap implementasi pelayanan administratif terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung”. Dimana dalam pengumpulan data dan analisis lebih ditekankan penggunaan metode kuantitatif perhitungan survei. Selanjutnya kedua data tersebut dilakukan meta-analisis untuk mengetahui kedua data tersebut saling memperkuat, bertentangan atau memperlemah.

2. Triangulation

Triangulation merupakan penggunaan lebih dari satu metode untuk digunakan sebagai cek silang. Dengan beberapa temuan yang berbeda diharapkan menghasilkan temuan yang sama.

3. Offset

Sarana penguat, data kuantitatif (kuesioner) yang diperoleh digunakan sebagai penguat data kualitatif (wawancara mendalam) berupa data Survei Kepuasan Masyarakat.

4. *Completeness*

Sarana melengkapi antar metode. Peneliti berharap agar data yang diperoleh dari masing-masing metode, baik itu kualitatif maupun kuantitatif akan saling melengkapi satu sama lain sehingga temuan lebih bersifat komprehensif.

5. *Confirm and discover*

Sarana konfirmasi, dengan penggunaan dua metode (kualitatif dan kuantitatif) bertujuan untuk mengkonfirmasi lebih lanjut informasi yang diperoleh peneliti sehingga menghasilkan temuan-temuan yang lebih valid.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat penting untuk menentukan batasan ruang lingkup penelitian, fokus penelitian membimbing dalam menajamkan pokok bahasan dan mendapatkan kedalaman penelitian. Dalam mengambil metode penelitian *mixmethod* ini penulis memilih model penelitian *Sequential Exploratory* dimana model ini lebih menggunakan metode kualitatif pada tahap awal, dan pada tahap berikutnya dilengkapi dengan metode kuantitatif, kombinasi kedua metode ini bersifat *connecting*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan regulasi melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang dibagi dalam jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif yang digunakan dalam menghasilkan analisis penelitian yang komprehensif.

Adapun yang menjadi fokus penelitian dan pembahasan dalam penelitian mengenai Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut :

1. Implementasi Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat.

a. Persyaratan

- 1) Persyaratan Substantif
- 2) Persyaratan Administratif
- 3) Persyaratan Teknis

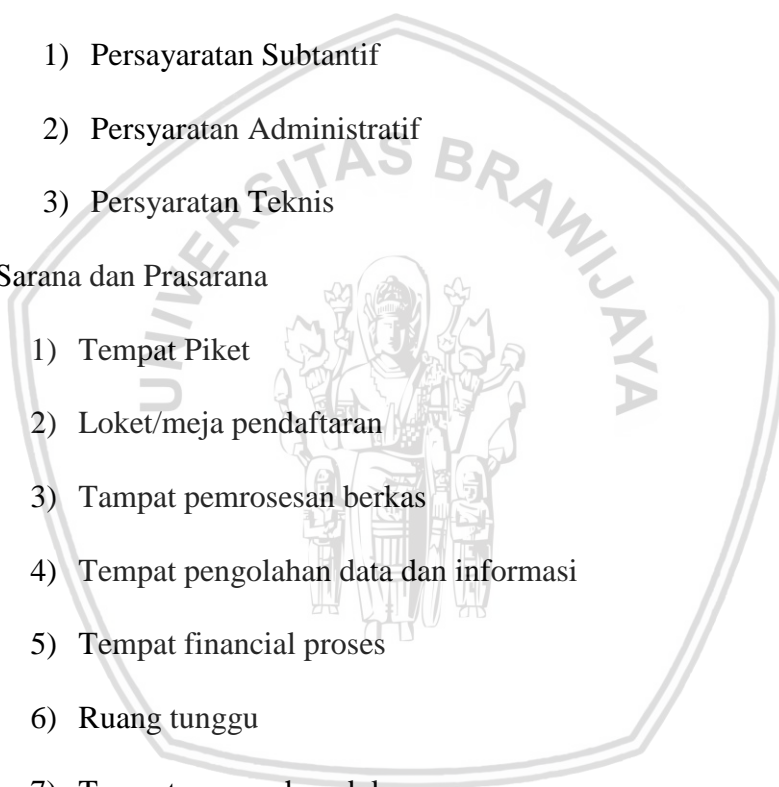
b. Sarana dan Prasarana

- 1) Tempat Picket
- 2) Loker/meja pendaftaran
- 3) Tempat pemrosesan berkas
- 4) Tempat pengolahan data dan informasi
- 5) Tempat financial proses
- 6) Ruang tunggu
- 7) Tempat penyerahan dokumen
- 8) Tempat pembayaran
- 9) Tempat penanganan pengaduan
- 10) Perangkat pendukung lainnya

c. Visi dan Misi Pelayanan Paten

d. Pelaksanaan Paten

- 1) Susunan Organisasi



2) SOP

2. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Implementasi Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.
 - a. Indeks Kepuasan Masyarakat dari Hasil Hitung Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan administratif terpadu Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung dalam perpektif kepuasan masyarakat.
 - a. Faktor Pendukung
 - b. Faktor Penghambat.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lokasi dimanapenelitian ini akan dilaksanakan. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Tulungagung . Sedangkan yang menjadi situs penelitian ini adalah Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Adapun yang menajadi dasar pertimbangan peneliti dalam mengambil lokasi dan situs penelitian tersebut adalah :

- a. Implementasi pelayanan administratif terpadu kecamatan di Kabupaten Tulungagung masih cenderung relatif baru.
- b. Kecamatan Ngunut menjadi salah satu Kecamatan yang dianggap cukup baik dalam pemberian pelayanan administratif terpadu kecamatan.

- c. Survei kepuasan masyarakat berdasarkan regulasi terbaru belum pernah dilakukan dalam menilai kualitas pelayanan publik yang dilihat berdasarkan perpektif kepuasan masyarakat.

D. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang peneliti harapkan mampu untuk menambah atau memeperkaya informasi mengenai fokus yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan individu atau arsip lain yang menjadi bagian dari obyek yang akan diteliti. Jenis data yang peneliti gunakan untuk mendukung tersedianya informasi bagi penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu :

1. Jenis Data Primer

Data primer dalam penelitan ini adalah data yang langsung diperoleh dilapangan, baik yang diamati oleh peneliti maupun pertanyaan yang diajukan peneliti kepada sumber data. Dalam penelitian ini data yang diperoleh merupakan hasil wawancara berdasarkan panduan melalui daftar pertanyaan dan kuesioner yang dilakukan peneliti terhadap sumber data dalam hal ini adalah data yang diperoleh dari beberapa masyarkat, Camat, Kepala Seksi Pelayanan dan staff.

2. Jenis Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dipergunakan dalam penelitian untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer. Data sekunder dapat berupa sumber tertulis, naskah, peraturan perundang-undangan, foto-foto, dokumen pribadi ataupun dokumen resmi dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Menurut Lofland (1984) dalam Moleong (2005) menyebutkan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian sumber data yang digunakan adalah:

1. Informan adalah tempat peneliti mencari informasi mengenai obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:
 - a. Camat Nguntut Kabupaten Tulungagung
 - b. Kepala Seksi Pelayanan
 - c. Staff
 - d. Responden/Masyarakat.
2. Dokumen adalah berupa dokumen, arsip, pedoman, surat keputusan, dan sebagainya. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
 - b. Profil Kecamatan
 - c. Profil Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan Nguntut Kabupaten Tulungagung.
3. Peristiwa adalah kejadian yang terjadi di tempat penelitian ketika melakukan survei dan menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan. Peristiwa yang dipilih oleh peneliti

adalah peristiwa yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan administratif terpadu kecamatan di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh data atau mengumpulkan data sebaik baiknya. Sehingga dengan begitu data yang diperoleh dapat diklarifikasikan dan diolah serta dianalisa dengan kerangka metode penelitian yang digunakan, sehingga memperoleh data yang akurat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Obseravsi adalah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung yang disusun sistematis dengan melihat gejala yang berhubungan dengan tema penelitian, disini peneliti juga melakukan pengamatan secara langsung terhadap masyarakat, agar mendapatkan suatu kebenaran dari data-data yang diperoleh. Adapun dalam proses observasi selama penelitian peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan PATEN di Kecamatan Ngunut oleh beberapa masyarakat. Dalam kurun waktu 10 hari dengan variasi jam yang berbeda-beda disetiap harinya yakni pukul 08.00 hingga pukul 10.00, pukul 09.00 hingga pukul 11.00, pukul 13.00 hingga pukul 15.00

2. Interview (wawancara)

Interview yang sering juga disebut dengan wawancara atau kuisisioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari wawancara (interview). Proses wawancara

dilakukan peneliti terhadap beberapa pejabat Kecamatan Ngunut, petugas pelaksana PATEN dan juga masyarakat yang melakukan pelayanan PATEN di Kecamatan Ngunut. Kisaran waktu pada setiap proses wawancara berkisar antara 15 hingga 20 menit untuk menggali informasi yang berkaitan dengan penelitian ini

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang dilakukan guna menunjang hasil hitung secara kuantitatif mengenai survei kepuasan masyarakat (SKM) yang memiliki 9 indikator hitung didalamnya. Pengisian kuesioner dilakukan dengan dua cara seperti pengisian kuesioner dengan wawancara tatap muka dan kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat. Kuisisioner disini di sebarakan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan PATEN di Kecamatan Ngunut.

4. Dokumentasi

Dokumentasi dapat dikategorikan peneliti sebagai sumber data skunderatau pendukung. Dalam hal ini, peneliti mencari dan mengumpulkan data denganmelihat catatan, koran, jurnal-jurnal, internet dan data tertulis lainnya sebagai buktiupaya yang sudah maupun yang belum dilaksanakan. Dokumentasi yang dilakukan berkaitan dengan Pelayanan PATEN di Kecamatan Ngunut.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis *Mixed Methods Exploratory Design*. Menurut Sugiono (2011: 474) pada tahap pertama penelitian *MixedMethods Exploratory Design* menggunakan metode kualitatif dengan

langkah-langkah:menentukan setting penelitian yang terdapat masalah, atau potensi, atauhanya ingin mengetahui apakah setting itu terdapat sesuatu hal. Selanjutnya peneliti melakukan kajian teoriperspektif yang berfungsi untuk memandu peneliti masuk ke setting penelitiandengan melakukan pengumpulan data dan analisis data kualitatif, dan akhirnyapeneliti dapat menemukan gambaran yang utuh dari obyek penelitian tersebut,mengonstruksi makna dari hasil penelitian.

1. Teknik Analisa Data Kualitatif

Analisis data pada penelitian kualitatif merupakan bagian yang strategis dan penting, karena hal ini berkaitan dengan bagaimana data hasil penelitian di lapangan di proses dan diolah oleh peneliti. Disisi lain, tingginya variasi data pada penelitian kualitatif, cenderung mengakibatkan kesulitan pada proses analisis data. Secara lebih lanjut, Bogdan dalam Sugiyono (2014: 244) mengemukakan bahwa: *“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, field notes and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others”*. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka analisis data merupakan proses secara sistematis untuk mengorganisasikan data yang berasal dari hasil wawancara, catatan lapang dan dokumen-dokumen yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti untuk mendukung relevansi dan kredibilitas data penelitian.

2. Teknik Analisa Data Kuantitatif

Analisis Kuantitatif merupakan analisis yang menggambarkan karakteristik utama data dalam pengertian kuantitatif, seperti frekuensi, persen dan rata-rata, atau dalam bentuk perhitungan bobot / indeks. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks dalam menghitung hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dan 28 Item atau pertanyaan. Setiap item pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Item}} = \frac{1}{28} = 0,035$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per item}}{\text{Total item yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Penentuan indikator dan item dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang disesuaikan dengan kondisi situs penelitian yang menjadi penilaian survey. Adapun indikator dan item dalam survey ini sebagai berikut:

Persyaratan

1. Persyaratan pendaftaran pelanggan dapat diketahui dengan jelas dan mudah
2. Persyaratan pelayanan dapat dipenuhi dengan jelas dan mudah
3. Dokumen administratif persyaratan pelayanan sesuai dengan ketentuan syarat pelayanan

Prosedur

4. Prosedur pelayanan dirasa jelas dan mudah
5. Prosedur pelayanan sesuai dengan alur pelayanan yang ada
6. Pelaksanaan prosedur pelayanan dilakukan dengan cepat dan mudah

Waktu Pelayanan

7. Waktu antrian pelayanan dirasa pantas dan layak sesuai dengan jumlah pelanggan yang ada
8. Waktu pelayanan berjalan dengan tepat, sesuai dengan waktu yang diinformasikan oleh petugas
9. Waktu pelayanan tergolong cepat dan tepat sesuai dengan alur pelayanan

Biaya / Tarif

10. Ketentuan biaya telah diinformasikan secara jelas kepada pelanggan
11. Biaya yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan \
12. Biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan biaya yang telah ditetapkan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan / Hasil Pelayanan

13. Infrastruktur unit pelayanan telah menunjang dan mendukung produk layanan yang ada
14. Produk pelayanan dirasa lengkap dan sesuai dengan harapan
15. Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan
16. Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan jenis pelayanan yang ditetapkan

Kompetensi Pelaksana

17. Pengetahuan petugas pemberi layanan dirasa telah mumpuni dibidangnya
18. Keahlian petugas pemberi layanan dirasa telah mumpuni dibidangnya
19. Keterampilan petugas pemberi layanan terbilang mumpuni sesuai bidangnya
20. Pengalaman petugas pemberi layanan terbilang mumpuni dibidangnya

Perilaku Pelaksana

21. Petugas pemberi pelayanan dirasa telah sopan dalam memberikan pelayanan
22. Petugas pemberi pelayanan dirasa telah ramah dalam memberikan pelayanan
23. Petugas pemberi layanan terbilang disiplin dalam memberikan pelayanan

Maklumat Pelayanan

24. Maklumat / janji pelayanan dapat terlihat dengan jelas dan mudah

25. Sikap petugas pemberi pelayanan telah mencerminkan maklumat / janji pelayananyang ada
26. Infrastruktur unit pelayanan telah mencerminkan dan mendukung maklumat / janji pelayanan yang ada

Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik

27. Tata cara pelaksanaan pengaduan oleh pelanggan dirasa mudah dan jelas
28. Tindak lanjut / penanganan pengaduan oleh pelanggan dirasa cepat dan tepat.

Teknik sampling dengan menggunakan *simple random sampling*, yang artinya penentuan responden dilakukan secara acak dan tidak dipilih saat responden tersebut melakukan pelayanan secara langsung. Dan besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan melihat rata-rata banyaknya pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan dalam setiap bulannya. Dan perhitungan sampel tersebut menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

dimana: n = jumlah elemen / anggota sampel

N = jumlah elemen / anggota populasi

e = error level (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1 % atau 0,01, 5 % atau 0,05, dan 10 % atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Populasi pengguna layanan perbulan yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah kurang lebih sebanyak 250 dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,05, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{250}{1+(250 \times 0.05^2)}$$

$$\begin{aligned} n &= 153,846 \text{ sampel} \\ &= 154 \text{ sampel (pembulatan)} \end{aligned}$$

Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei.

Nilai SKM dihitung dari nilai rata rata tertimbang pada masing-masing item pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata rata tertimbang. Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM antara 25 - 100 maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu dengan cara IKM unit pelayanan X 25.

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Pencampuran data kedua metode bersifat *connecting* (menyambung) antara hasil penelitian pertama dan tahap berikutnya. Maka proses analisis data yakni dengan menginterpretasi berdasarkan teknik analisis data kualitatif kemudian dilanjutkan dengan analisis data kuantitatif yakni melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penekanan metode lebih pada metode pertama, yakni metode kualitatif dan selanjutnya dilengkapi dengan metode kuantitatif.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Tulungagung

1. Gambaran Wilayah

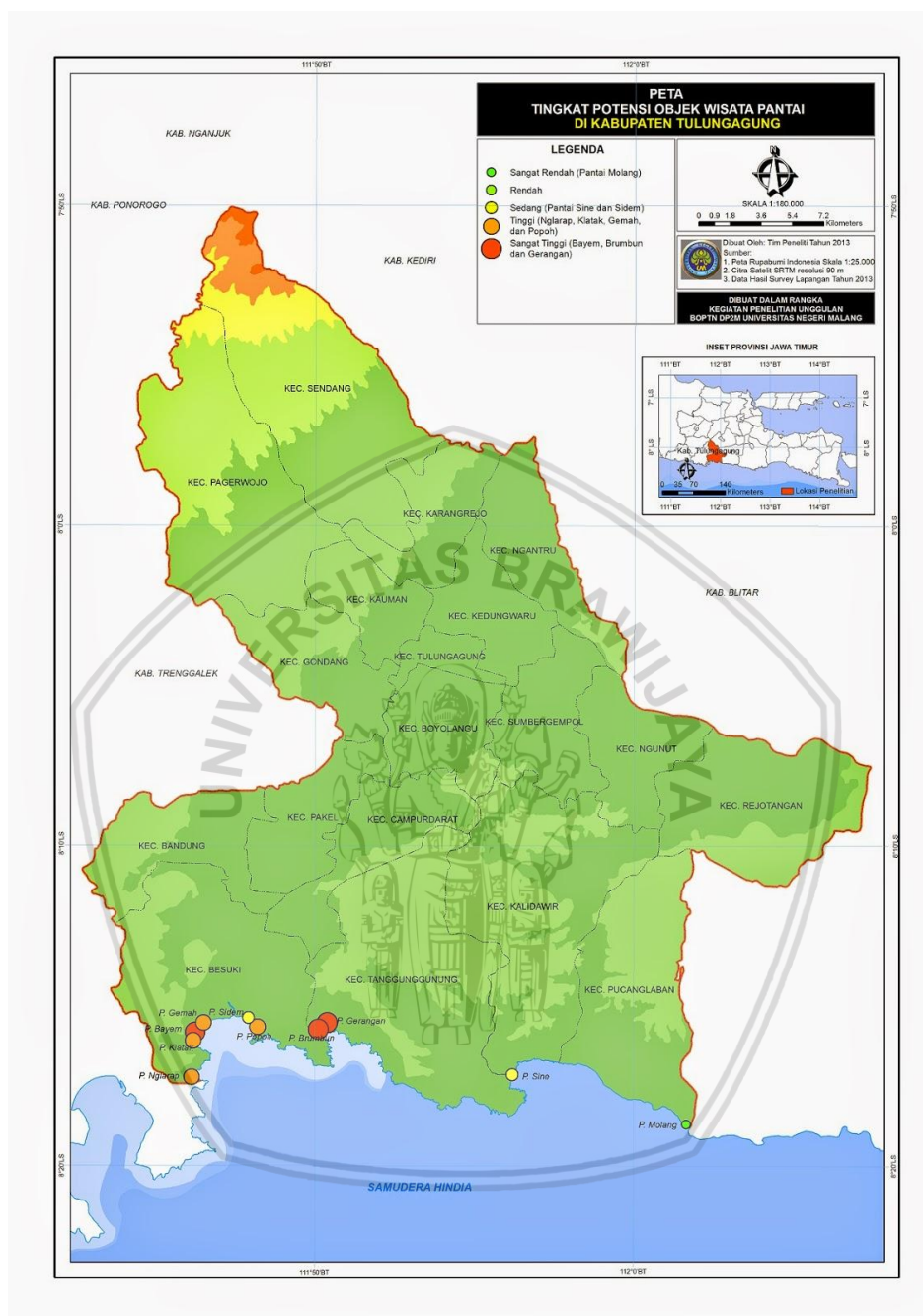
Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu kabupaten yang terletak di propinsi Jawa Timur, Indonesia. Pusat pemerintahan Kabupaten Tulungagung berada di Kecamatan Tulungagung. Tulungagung terkenal sebagai satu dari beberapa daerah penghasil marmer terbesar di Indonesia. Kabupaten Tulungagung diresmikan pada 18 November 1205. Simbol khas daerahnya adalah Sukun. Fauna resmi yang dimiliki Kabupaten Tulungagung adalah Kera Warek.

Secara geografis, Kabupaten Tulungagung berada di koordinat $111,43^{\circ}$ – $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,51^{\circ}$ – $8,08^{\circ}$ Lintang Selatan, dan terletak kurang lebih 1554 km ke arah Barat Daya dari Kota Surabaya, Ibu Kota Jawa Timur. Luas wilayah Kabupaten Tulungagung kurang lebih 1.055,65 km² atau sekitar 2,2% dari seluruh wilayah Propinsi Jawa Timur, yang terbagi dalam 19 (sembilan belas) Kecamatan, 257 (dua ratus lima puluh tujuh) Desa dan 14 (empat belas) Kelurahan. Berikut nama-nama 19 Kecamatan di Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur, Indonesia

- 1) Kecamatan Bandung
- 2) Kecamatan Besuki
- 3) Kecamatan Boyolangu
- 4) Kecamatan Campurdarat
- 5) Kecamatan Gondang

- 6) Kecamatan Kalidawir
- 7) Kecamatan Karangrejo
- 8) Kecamatan Kauman
- 9) Kecamatan Kedungwaru
- 10) Kecamatan Ngantru
- 11) Kecamatan Ngunut
- 12) Kecamatan Pagerwojo
- 13) Kecamatan Pakel
- 14) Kecamatan Pucanglaban
- 15) Kecamatan Rejotangan
- 16) Kecamatan Sendang
- 17) Kecamatan Sumbergempol
- 18) Kecamatan Tulung Gunung
- 19) Kecamatan Tulungagung

Batas-batas wilayah Kabupaten Tulungagung secara administratif adalah: sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri, sebelah selatan berbatasan dengan Samudera Hindia/Indonesia, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Blitar, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Trenggalek dan Ponorogo.



Gambar 2 Peta Administratif Kabupaten Tulungagung
Sumber: peta-kota.blogspot.com

Fisiografi wilayah Kabupaten Tulungagung menunjukkan adanya dataran rendah, perbukitan bergelombang serta daerah lereng Gunung Wilis. Adapun secara garis besar dapat dibedakan sebagai berikut:

- Bagian Utara (Barat Daya) seluas kurang lebih 25%, adalah daerah lereng gunung yang relatif subur yang merupakan tenggara dari Gunung Wilis.
- Bagian Selatan seluas kurang lebih 40% adalah perbukitan yang relatif tandus namun kaya akan potensi hutan.
- Bagian Tengah seluas kurang lebih 35% adalah dataran yang subur dimana dataran ini dilalui oleh Sungai Brantas dan Sungai Ngrowo beserta cabang-cabangnya.

Secara topografi, Kabupaten Tulungagung terletak di ketinggian 85 m di atas permukaan air laut (dpl). Bagian barat laut merupakan daerah pegunungan yang merupakan bagian dari pegunungan Wilis-Liman. Bagian tengah yaitu dataran rendah, sedangkan bagian selatan merupakan pegunungan rangkaian dari Pegunungan Kidul. Di sebelah barat laut Kabupaten Tulungagung, tepatnya di Kecamatan Sendang, terdapat Gunung Wilis sebagai titik tertinggi di Kabupaten Tulungagung yang memiliki ketinggian 2552 m. Di tengah kota Tulungagung, terdapat Kali Ngrowo yang merupakan anak Kali Brantas dan seolah membagi kota Tulungagung menjadi dua bagian yaitu utara dan selatan. Kali Ngrowo sering disebut Kali Parit Raya dari rangkaian Kali Parit Agung. Keadaan topografi Kabupaten Tulungagung menunjukkan ketinggian yang bervariasi sebagai berikut:

- Ketinggian 0 – 100 meter diatas permukaan air laut meliputi wilayah seluas 38.527,23 Ha atau 33,49% dari luas wilayah Kabupaten Tulungagung.

- Ketinggian 100 – 500 meter diatas permukaan air laut meliputi wilayah seluas 64.215,89 Ha atau sekitar 55,82% dari luas wilayah Kabupaten Tulungagung.
- Ketinggian 500 – 1.000 meter diatas permukaan air laut meliputi wilayah seluas 9.479,38 Ha atau 7,67% dari luas wilayah Kabupaten Tulungagung.
- Ketinggian lebih dari 1.000 meter diatas permukaan air laut meliputi wilayah seluas 3.474,24 Ha atau 3,02% dari luas wilayah Kabupaten Tulungagung.

Populasi Kabupaten Tulungagung pada tahun 2015 tercatat terdapat 1.040.490 jiwa, dengan kepadatan 985,63 jiwa/km². Kepadatan penduduk terkonsentrasi pada 3 Kecamatan yaitu Kecamatan Tulungagung, Kecamatan Kedungwaru, dan Kecamatan Boyolangu. Berdasarkan kondisi demografinya, sebagian besar penduduk beragama Islam, dengan prosentase 97,37%. Prosentase terbanyak selanjutnya adalah Kristen Protestan, yaitu sebesar 1,57%. Kemudian Katolik dengan prosentase 0.76%, Buddha dengan prosentase 0.23%, dan Hindu sebesar 0.07%.

2. Pemerintahan

A. Visi

Visi merupakan keadaan masa depan yang diharapkan dan berbagai upaya yang akan dilakukan melalui program-program pembangunan yang disalurkan melalui program-program pembangunan yang ditawarkan oleh Kepala Daerah yang terpilih. Visi juga dapat dimaknai sebagai pernyataan cita-cita atau keinginan atau impian sebuah kondisi yang ingin dicapai di masa depan. Kondisi yang

dicita-citakan atau diimpikan tersebut adalah kondisi yang diakhir periode dapat diukur capaiannya melalui usaha pembangunan.

Visi Kabupaten Tulungagung yang ingin diwujudkan adalah "Terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan dan pemerintahan yang berkualitas"

Visi diatas memiliki makna yang sangat dalam dan mendasar serta strategis sebagai landasan bagi seluruh masyarakat dalam melaksanakan pembangunan di Kabupaten Tulungagung pada satu sisi. Disisi lain merupakan target capaian yang menjadi keinginan dan cita-cita serta impian yang akan diwujudkan oleh Walikota dan Wakil Walikota Kabupaten Tulungagung

B. Misi

Misi adalah komitmen untuk melaksanakan agenda-agenda utama yang menjadi penentu keberhasilan visi pembangunan daerah. Misi juga dapat diartikan sebagai rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Oleh karena itu, dengan rumusan misi yang baik akan dapat membantu memberi gambaran tentang visi yang akan dicapai dan menjelaskan langkah-langkah upaya yang perlu dilakukan untuk mencapai visi. Rumusan visi menjadi penting untuk memberikan kerangka berfikir dan kerangka bertindak untuk mencapai tujuan, sasaran dan arah kebijakan yang ingin dicapai dan merumuskan peta jalan yang akan dilalui untuk mencapai visi yang dimaksud. Upaya untuk mewujudkan visi tersebut.

Misi Kabupaten Tulungagung adalah:

1. Melaksanakan fungsi legalisasi bersama kepala daerah dalam hal pembentukan kebijakan daerah
2. Melaksanakan fungsi anggaran dalam hal penetapan APBD bersama kepala daerah
3. Melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan daerah
4. Memberikan pertimbangan kepada pemerintah daerah terhadap rencana perjanjian internasional yang menyangkut kepentingan daerah

3. Makna Lambang



Gambar 3 Lambang Kabupaten Tulungagung

Sumber: wikipedia.org

Lambang daerah Kabupaten Tulungagung terlukis dalam sebuah dasar perisai berbentuk jantung bersudut 5 (lima) dan terbagi atas 6 (enam) warna, yaitu:

1. Putih melambangkan kesucian

2. Kuning melambangkan kemasyuran
3. Coklat melambangkan kokoh
4. Hijau melambangkan kemakmuran
5. Hitam melambangkan abadi
6. Biru muda melambangkan kesetiaan

Adapun makna lambang daerah Kabupaten Tulungagung terdiri dari 10 (sepuluh) bagian sebagai berikut:

1) Bentuk

Perisai berbentuk jantung bersudut 5 (lima) mengandung arti bahwa dalam segala perjuangan dan pembelaan daerah senantiasa berpijak pada prinsip lima dasar yaitu Pancasila.

2) Tulungagung

Adapun kata Tulungagung bisa dimaknai yaitu:

- a) Sumber air yang besar (Tulung = sumber air, Agung = besar)
- b) Pertolongan yang besar (Tulung = pertolongan, Agung = besar)

3) Dasar

- a) Perisai berlancip lima

Bermakna dasar/falsafah Negara Republik Indonesia yaitu Pancasila

- b) Warna hitam dan kuning

Hitam melambangkan abadi dan kuning melambangkan kemasyuran, keduanya mencerminkan tekad didalam dasar falsafah Negara dengan disertai jiwa yang terkandung didalam Pancasila

secara murni dan konsekuen, demi tercapainya masyarakat tata tentrem kerto raharjo.

4) Padi dan Kapas

- a) Melambangkan kemakmuran (padi pangan) dan kemakmuran abadi (lohjinawi kertoraharjo)
- b) Jumlah padi 17 dan jumlah kapas 8 melambangkan Negara Kesatuan Republik Indonesia diproklamasikan.
- c) Warna emas dan putih adalah lambang dari hasil yang melimpah dari dan dengan usaha yang putih bersih.

5) Bintang bersudut lima di ujung tombak

- a) Melambangkan cita-cita luhur dalam segala bidang, yang tak terlepas dari jiwa Pancasila
- b) Sinar 4 melambangkan pengamalan Pancasila yang memancarkan keempat penjuru daerah.
- c) Sinar 4 dan bintang bersudut 5 menggambarkan angka 45, ialah tahun kemenangan yang menjiwai semangat perjuangan bangsa Indonesia.
- d) Bintang sudut 5 berwarna emas adalah lambang Ketuhanan, maka seluruh alam semesta dan seisinya hidup dan berikhtiar.

6) Inti bulat

- a) Menggambarkan kebulatan tekad daerah masyarakatnya didalam melaksanakan pembangunan di daerah untuk mewujudkan isi motodaerahnya.

- b) Roda bergerigi, menggambarkan semangat kerja/membangun darikecamatan yang ada dalam wilayah Kabupaten Tulungagung.
- c) Rantai bermata 17 buah bermakna kesatuan dan persatuan yang dijiwai oleh semangat proklamasi serta sekaligus sebagai catatan bahwa Daerah Kabupaten Tulungagung dulu pernah memiliki 17 kecamatan.
- d) Warna Biru muda menggambarkan langit/udara, gunung berwarna hitam, daratan berwarna coklat dan air berombak 5 melambangkan Pancasila, hal ini menggambarkan keadaan serta isinya yang dimiliki oleh daerah dalam wilayah Kabupaten Tulungagung yang terdiri dari daerah pengairan, rawa-rawa, ngarai, batu marmer, pelikan dan bahan galian lainnya.

7) Tombak tertutup

- a) Pusaka yang merupakan ciri-ciri khas/spesifik Tulungagung “Kyai Upas” yang secara tradisional hingga kini dianggap bertuah.
- b) Menggambarkan pusaka Tulungagung “Kyai Upas” sebagai perlambang kekuasaan Pemerintah daerah yang berlandaskan keadaan sosial.

8) Gerbang putih

Gambaran ideal untuk menjadikan daerah Kabupaten Tulungagung sebagai gerbang kesucian dan kemakmuran yang berkeadilan sosial.

9) Beringin

- a) Melambangkan pengayoman yang berarti pemerintah daerah Kabupaten

Tulungagung menjadi pengayom untuk segenap warganya, bahkan bagi setiap warganya diharapkan dapat menjadi pengayom sesamanya.

- b) Lekuk rimbun daun 5 Bahwa pengayoman tersebut dilandasi dan dijiwai oleh pengamalan Pancasila.

- c) Bersulur 5 Sebagai gambaran pengalaman Pancasila sehingga kokoh, berurat berakar kesegenap penjuru daerah sebagaimana sulur beringin yang apabila mencapai tanah akan menjelma menjadi akar yang kokoh.

10) Bunga Tanjung berdaun lima, berkuncup dua kanan kiri

- a) Bunga Tanjung menggambarkan daerah Kabupaten Tulungagung yang memiliki daerah rawa-rawa.
- b) Warna putih melambangkan kesucian dan bersih.
- c) Jumlah daun 5 = Pancasila.
- d) Kuncup bunga dua kanan-kiri merupakan kesatuan jenis warna daerah Kabupaten Tulungagung yang terdiri dari pria dan wanita yang bersama-sama saling bahu-membahu dalam membina daerahnya masing-masing.

B. Gambaran Umum Kecamatan Ngunut

1. Geografi

Ngunut adalah sebuah Kecamatan sekaligus yang juga merupakan pusat pemerintahan di Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ngunut terkenal dengan Industri konveksi tas rangsel, ikat pinggang, baju celana TNI. Selain itu Ngunut juga disebut sebagai lumbung padi Tulungagung, penghasil ikan Gurami terbesar di Kabupaten Tulungagung.

Kecamatan Ngunut merupakan salah satu kecamatan yang ada di sebelah Barat Kabupaten Tulungagung, dengan luas wilayah 37,70 Km². Batas-batas wilayah Kecamatan Ngunut adalah:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Blitar
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Rejotangan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kalidawir
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Sumbergempol

Dari seluruh desa yang ada di Kecamatan Ngunut, yang memiliki wilayah terluas adalah Desa Ngunut dengan luas wilayah 3,73 Km². Sedangkan yang mempunyai wilayah tersempit adalah Desa Samir dengan luas wilayah 1,19 Km² atau sekitar 3,16 persen luas wilayah Kecamatan Ngunut. Menurut statusnya, 18 desa di Kecamatan Ngunut ini berstatus desa. Bila dilihat dari penggunaannya, lahan di Kecamatan Ngunut terbagu menjadi dua jenis yaitu lahan sawah dan lahan kering dengan luas masing-masing 1.069 Ha dan 2.701,43 Ha. Berikut adalah nama-nama desa di Kecamatan Ngunut:

- 1) Balesono
- 2) Selorejo
- 3) Samir

- 4) Karangsono
- 5) Kacangan
- 6) Pandansari
- 7) Sumberingin Kulon
- 8) Sumberingin Kidul
- 9) Kalangan
- 10) Gilang
- 11) Kaliwungu
- 12) Ngunut
- 13) Sumberejo Wetan
- 14) Sumberejo Kulon
- 15) Purworejo
- 16) Kromasan
- 17) Pulosari
- 18) Pulotondo

2. Pemerintahan

Kecamatan Ngunut terbagi kedalam 18 desa, 148 Rukun Warga (RW), 442 Rukun Tetangga (RT). Desa yang memiliki RT terbanyak adalah Desa Ngunut yaitu sebanyak 78 RT, sedangkan desa yang memiliki RT paling sedikit adalah Desa Samir yaitu sebanyak 11 RT.

Jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Ngunut berjumlah 563 orang, terbagi atas golongan I, II, III, IV dan kontrak yaitu masing-masing sebanyak 1

orang, 72 orang, 219 orang, 198 orang, dan 73 orang. Pegawai Dinas Pendidikan adalah yang paling banyak dibandingkan dengan pegawai dinas / instansi lainnya.



Gambar 4 Kecamatan Ngunut
Sumber: dokumentasi Peneliti 2018

3. Kependudukan

Penduduk Kecamatan Ngunut menurut hasil registrasi penduduk akhir tahun 2013 mengalami kenaikan sebesar 12,6 persen dibanding akhir tahun 2012. Yaitu dari 78.774 jiwa menjadi 88.739 jiwa. Terbagi atas laki-laki 39.159 jiwa, perempuan 39.975 jiwa, dengan tingkat kepadatan penduduk rata-rata 2.354 jiwa/km².

4. Sosial

Jumlah sekolah di Kecamatan Ngunut pada tahun 2013 untuk tingkat TK ada 41 sekolah, tingkat SD ada 54 sekolah, tingkat SMP sebanyak 7 sekolah,

tingkat SMA ada 4 sekolah. Fasilitas kesehatan yang tersedia di Kecamatan Ngunut yaitu puskesmas/pustu sebanyak 6 unit, 3 Rumah Sakit Bersalin, 12 polindes, dan 87 posyandu. Desa Ngunut memiliki posyandu terbanyak yaitu 14 unit, sedangkan Desa Kacangan memiliki posyandu paling sedikit yaitu 2 unit.

C. Penyajian Data

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati

kepada camat. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, Lokasi kecamatan jelas lebih dekat relatif mudah di jangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) kabupaten dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit.



Gambar 5 PATEN di Kecamatan Ngunut

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2018

Adapun dalam menyelenggarakan PATEN perlu diperhatikan beberapa unsur yakni:

a. Persyaratan

1) Persyaratan Substantif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan *substantive*. Hal ini diperjelas dengan Pertauran Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati. Seperti pernyataan bapak selaku bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut ini sudah berlangsung dari tahun 2015, ya sesuai dengan intruksi pak Bupati, kita di kecamatan selalu berupaya mendukung semua program dari pak Bupati, ya inginnya menjadikan Kecamatan Ngunut lebih maju dan Kabupaten Tulungagung juga maju, masyarakat lebih mudah kalau mau mengurus apa saja di Kecamatan.”

Selaras dengan itu pernyataan dari ibu Iis Susanti selaku Staff Pelayanan PATEN juga mengungkapkan bahwa:

“.....Ya kita mengsuseskan program bapak Bupati, kita selalu mendukung semua program beliau. Salah satu programnya ya PATEN ini, di sini (Kecamatan Ngunut) PATEN mulai di jalankan dari 2015 setelah ada intruksi langsung dari bapak Bupati.”

2) Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang

dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas , cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan; persyaratan untuk mendapatkan pelayanan ; proses/prosedur pelayanan;

3) Persyaratan Teknis

Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis PATEN

b. Sarana dan Prasarana

1) Tempat Piket

Tempat ini biasanya berupa meja yang berada di bagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor kecamatan



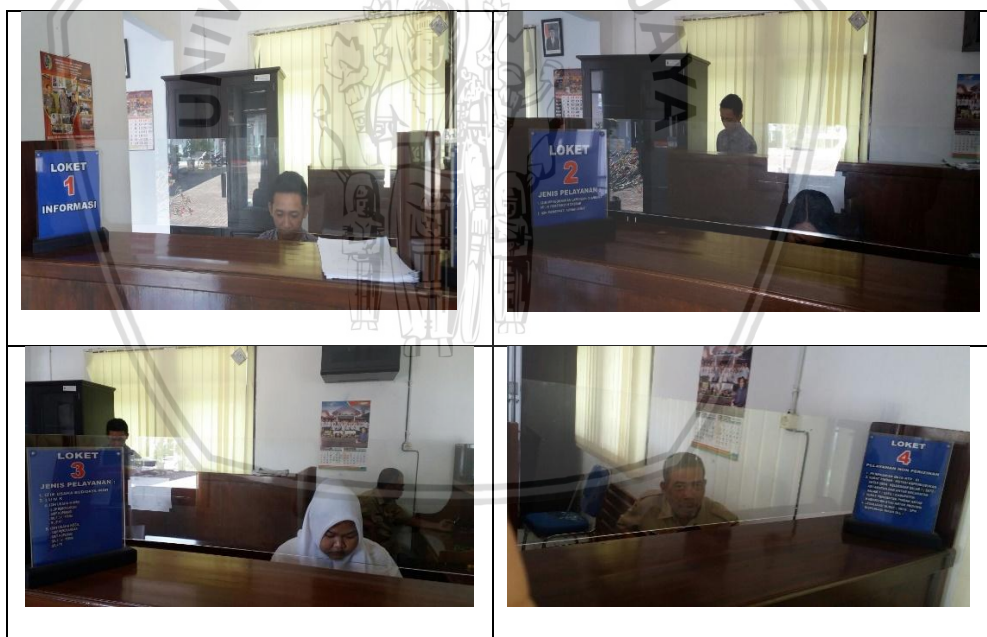
Gambar 6 Tempat Piket
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

Pernyataan dari ibu Iis Susanti selaku Staff Pelayanan PATEN juga mengungkapkan bahwa:

“.....kita ada meja piket disebelah ujung itu ya, jadi kalau ada orang yang datang ga bingung, ada petugas kami yang siap disana, kalau saja ada yang bingung kita bantu arahkan.”

2) Loker/meja pendaftaran

Setiap kecamatan dapat memilih untuk menerapkan PATEN dengan menggunakan meja atau loket. dan disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia.



Gambar 7 Loker

Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

Pernyataan dari ibu Iis Susanti selaku Staff Pelayanan PATEN juga mengungkapkan bahwa:

“.....Nah kalau loket pendaftaran mbaknya bisa lihat itu disana ada loket satu, loket dua, loket tiga sampai lima itu nanti mulai

pendaftaran terus pelayanan diloket sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dilakukan masyarakat pengunjung sudah ada penjelanya di setiap loket.”

3) Tempat pemrosesan berkas

Di tempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau seksi yang membidangi pelayanan. Setelah validasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengolahan data dan informasi.



Gambar 8 Ruang Pemrosesan Berkas
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

4) Tempat pengolahan data dan informasi

Berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator computer kemudian dicetak format dokumennya dan diberikan penomoran.



Gambar 9 Ruang pengolahan data

Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

5) Tempat financial proses

Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke kepala seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke sekretaris kecamatan (sekcama). Sekcama kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke Camat untuk ditandatangani.



Gambar 10 Ruang Sekretaris Camat

Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

Pernyataan bapak selaku bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Saya melakukan pemeriksaan akhir dari berkas-berkas yang masuk dari teman-teman di depan, saya periksa di ruang saya, jadi lebih efektif juga jadi saya bisa priksa berkas dengan maksimal. Jadi secepat mungkin berkas-berkas dari masyarakat yang mau mengurus ijin cepat selesai, jadi masyarakat ga perlu nunggu lama-lama.”

6) Ruang tunggu

Selama dokumen yang dimohonkan diproses, warga dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya.



Gambar 11 Ruang Tunggu
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

Pernyataan dari ibu Iis Susanti selaku Staff Pelayanan PATEN juga mengungkapkan bahwa:

“.....Ruang tunggu ya jelas itu mbak, kursi panjang itu, nyamankan mbak, karena kita usahakan pengunjung datang nunggu bisa nyaman juga.

Selaras dengan itu pernyataan bapak selaku bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Itu yang ada kursi panjangnya itu ruang tunggu untuk masyarakat yang datang. Saya rasa sudah cukup enak masyarakat bisa duduk disitu sambil nunggu.

7) Tempat penyerahan dokumen

Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke warga



Gambar 12 Locket pengambilan Surat
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

8) Tempat pembayaran

Bila dokumen yang dimaksud memerlukan biaya atau tarif pelayanan, maka warga membayar di tempat pembayaran sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan standar pelayanan. biaya pelayanan ini dicatat pembayarannya.



Gambar 13 Locket 5 (kasir dan pengambilan Surat)
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

9) Tempat penanganan pengaduan

Bila dalam proses pelayanan, warga merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN, warga dapat menyampaikan pengaduannya, baik secara lisan maupun tertulis.



Gambar 14 Tempat Pengaduan
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

Selain itu menurut pendapat bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Jika ada keluhan atau hal tidak puas bisa langsung ke meja yang ada tulisan pengaduan itu disebelah sana, jadi masyarakat yang kurang puas bisa mengajukan pengaduan disana, tapi Alhamdulillah belum pernah ada pengaduan sih.”

10)Perangkat pendukung lainnya

Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah System informasi untuk memudahkan warga untuk mengetahui semua informasi di kecamatan. Berbagi informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, leaflet atau spanduk.

Jadi sarana dan prasarana di Kecamatan Ngunut dalam pelaksanaan PATEN sudah memenuhi persyaratan dan sudah sesuai dengan standar yang ada. Dengan demikian diharapkan pelaksanaan PATEN bisa berjalan dengan maksimal dan memudahkan masyarakat yang akan melakukan pengurusan di Kecamatan. Diharapkan masyarakat puas dengan pelayanan PATEN di Kecamatan Ngunut. Berikut pernyataan bapak selaku bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Jadi kita memang sudah mempersiapkan semaksimal mungkin untuk pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut ini, jadi ya secara sarana dan prasarana kita sudah siapkan semua.”

Selaras dengan itu berikut pernyataan Bapak Mohammad Sururi Alfario selaku Staff TU juga mengungkapkan bahwa:

“.....Sarana dan prasarana Alhamdulillah sudah memadai dan saya rasa sudah sangat lengkap, kita bisa kerja maksimal dan masyarakat juga bisa puas dengan pelayanan PATEN di Kecamatan Ngunut ini.”

c. Visi dan Misi Pelayanan Paten

Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut dimana dalam mendukung Visi dan Misi Kabupaten Tulungagung sesuai tugas dan fungsi kecamatan Ngunut menetapkan visi dan misi PATEN yakni “Terwujud Pelayanan Masyarakat secara Prima dan Profesional untuk keberhasilan kesejahteraan masyarakat di Wilayah”

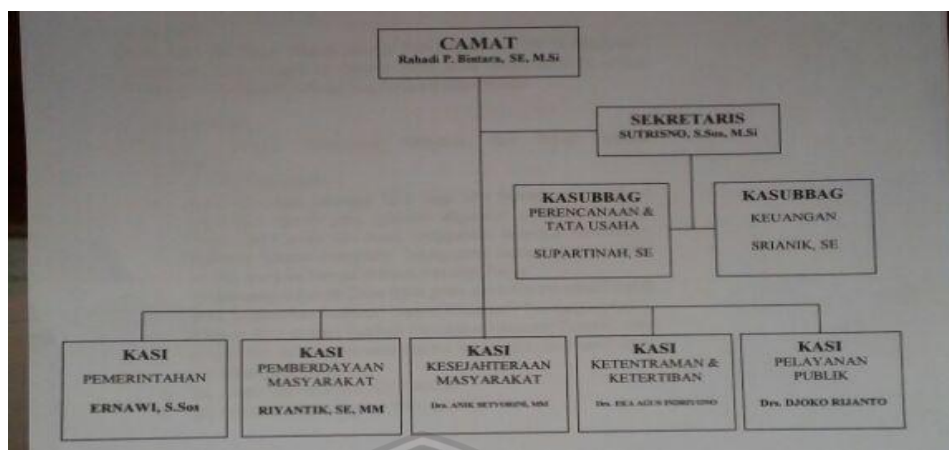


Gambar 15 Visi Pelayanan PATEN Kecamatan Ngunut
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

d. Pelaksanaan PATEN

1) Susunan Organisasi

Setiap kebijakan memerlukan dukungan dari sumber daya yang dapat mendukung proses kebijakan sehingga tujuan kebijakan tersebut tercapai. Dalam hal ini sumber daya manusia yang berperan menjalankan PATEN di Kecamatan Ngunut sebagai pelaksanaannya. Hal ini sumber daya manusia memiliki peran penting dalam keberhasilan dalam pencapaian tujuan PATEN yakni sumber daya manusia yang memadai sehingga proses dan tujuan PATEN dapat tercapai. Hal ini berarti jumlah petugas dan juga kemampuan petugas harus sesuai dengan kebutuhan. Berikut susunan organisasi Kecamatan Ngunut sebagai pelaksana pelayanan PATEN



Gambar 16 Susunan Organisasi Kecamatan Ngunut
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2018

Dari gambar diatas susunan organisasi terlihat bahwa semua memiliki jenjang pendidikan yang tinggi dan hal ini dirasa sangat penting bagi pelaksanaan PATEN di kecamatan Ngunut. Selain itu menurut pendapat bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....untuk melaksanakan PATEN kita selalu adakan program bimbingan teknis untuk semua pegawai di kecamatan Ngunut ini, pastinya untuk meningkatkan kemampuan SDM disini.”

Hal ini berarti bahwa Kecamatan Ngunut memiliki keseriusan dalam mengembangkan Sumber daya manusia guna meningkatkan kemampuannya untuk melaksanakan proses pelayanan PATEN.

2)SOP

Prosedur(SOP) untuk melakukan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Ngunut dan hal ini memudahkan masyarakat ketika akan melakukan pegurusan administrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengumuman ini berada di area kecamatan yang mudah dilihat oleh

masyarakat atau pengunjung. Standar operasional pelayanan publik perijinan pelayanan terpadu kecamatan Ngunut dapat dilihat berdasarkan gambar di bawah ini:

JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN
1. Ijin menggunakan lapangan olahraga	1. Mengisi formulir permohonan 2. Fotocopy KTP
2. Ijin Usaha Budidaya Ikan	1. Mengisi formulir permohonan 2. Fotocopy KTP 3. Surat keterangan dari Pengawas Lapangan Perikanan Kecamatan 4. Fotocopy NPWP 5. Pas foto pemohon ukuran 4x6 cm 2 lembar
3. NIMK	1. Mengisi formulir permohonan 2. Surat pengantar dari RT atau RW terkait lokasi usaha 3. Fotocopy KTP pemohon 4. Fotocopy KK pemohon 5. Pas foto pemohon ukuran 4x6 cm 2 lembar
4. Ijin Usaha Mikro	1. Mengisi formulir permohonan 2. Fotocopy KTP pemilik 3. Fotocopy NPWP 4. Fotocopy HO bagi yang dipersyaratkan 5. Nersa awal perusahaan 6. Surat keterangan dari desa/kelurahan 7. Pas foto pemilik ukuran 4x6 cm 2 lembar
5. SIUP Perorangan	1. Mengisi formulir permohonan 2. Fotocopy KTP pemilik 3. Fotocopy NPWP 4. Fotocopy HO bagi yang dipersyaratkan 5. Nersa awal perusahaan 6. Surat keterangan dari desa/kelurahan 7. Pas foto pemilik ukuran 4x6 cm 2 lembar
6. SIUP Koperasi	1. Mengisi formulir permohonan 2. Fotocopy KTP Ketua 3. Fotocopy akta pendirian koperasi 4. Fotocopy HO bagi yang dipersyaratkan 5. Nersa awal perusahaan 6. Surat keterangan dari desa/kelurahan 7. Pas foto pemilik ukuran 4x6 cm 2 lembar
7. SIUP CV / Firma	1. Mengisi formulir permohonan 2. Fotocopy KTP Direktur / Penanggungjawab 3. Fotocopy akta pendirian perusahaan 4. Fotocopy NPWP perusahaan 5. Nersa awal perusahaan 6. Surat keterangan dari desa/kelurahan 7. Pas foto pemilik ukuran 4x6 cm 2 lembar
8. SIUP PT	1. Mengisi formulir permohonan 2. Fotocopy KTP Direktur / Penanggungjawab 3. Fotocopy akta pendirian perusahaan 4. Fotocopy NPWP perusahaan 5. Nersa awal perusahaan 6. Surat keterangan dari desa/kelurahan 7. Pas foto pemilik ukuran 4x6 cm 2 lembar
9. Ijin Usaha Kech	1. Mengisi formulir permohonan 2. Surat pengantar dari RT atau RW terkait lokasi usaha 3. Fotocopy KTP pemohon 4. Fotocopy KK pemohon 5. Pas foto pemohon ukuran 4x6 cm 2 lembar

Gambar 17. Standar pelayanan publik perijinan pelayanan administrasi terpadu kecamatan Ngunut
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

Dengan adanya Standar pelayanan publik perijinan pelayanan administrasi terpadu kecamatan Ngunut tersebut di letakan di area yang dapat dilihat oleh semua orang, hal ini sangat membantu bagi masyarakat ketika akan melakukan pelayanan PATEN. Hal ini selaras dengan pernyataan bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....kita meletakkan SOP tersebut di area yang dapat dilihat semua orang, jadi ketika proses pelayanan tidak sesuai SOP, maka masyarakat bisa segera melapor.”

2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

a) Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung yang beralamat JL. Kabupaten Tulungagung, Propinsi Jawa Timur pada tanggal 10 Februari – 10 April 2018. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menikmati pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung sebanyak 154 orang, pengambilan sampel atau jumlah responden di dasarkan pada rumus atau teori Slovin, berikut karakteristik responden pada penelitian ini:

1) Karakteristik responden berdasarkan Umur

Karakteristik berdasarkan umur responden yang ada pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

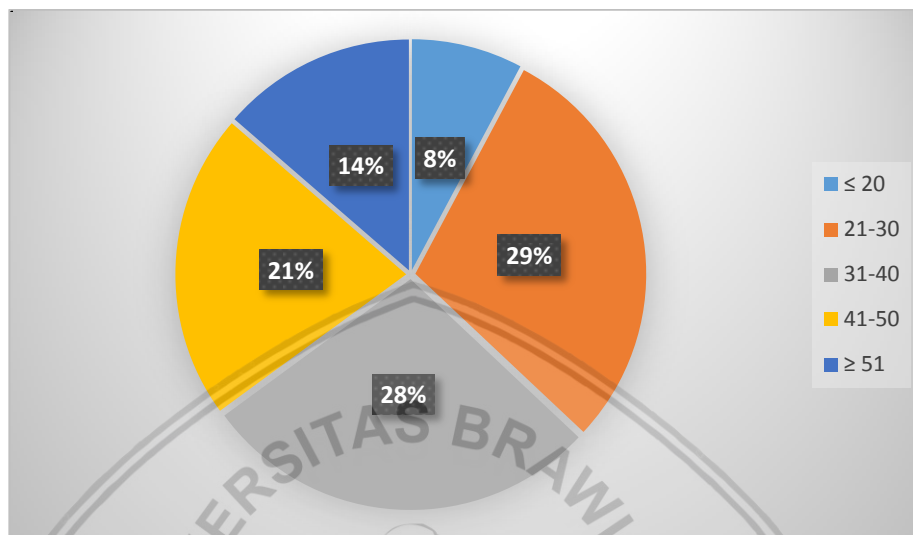
Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan umur

Interval Umur	Frekuensi	
	Absolut	Presentasi (%)
≤ 20	12	8 %
21 – 30	45	29 %
31 – 40	43	28 %
41 – 50	33	21 %
≥ 51	21	14 %
Jumlah	154	100 %

Sumber data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden dengan umur terendah interval ≤ 20 sebanyak 12 orang,

sedangkan responden dengan interval umur tertinggi ≥ 51 sebanyak 21 orang, lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 18 Karakteristik berdasarkan umur
Sumber: Data primer diolah 2018

2) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

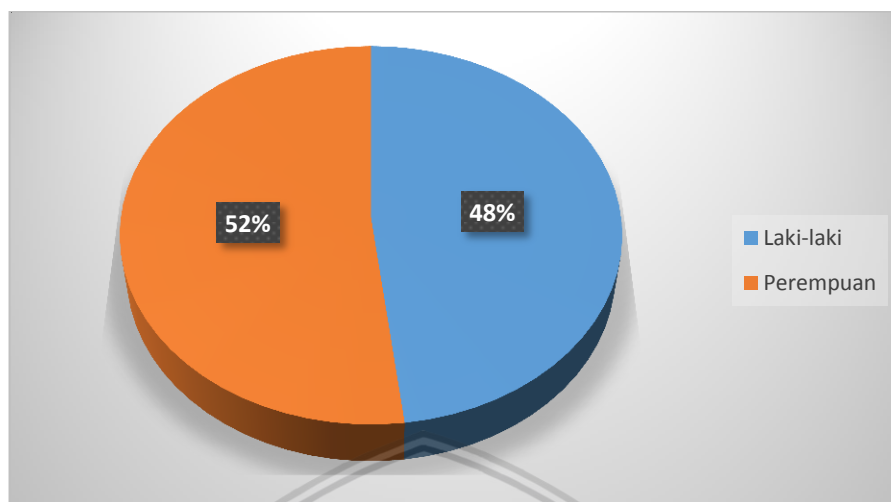
Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden yang ada pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3 Karaktersitik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	
	Absolut	Persentasi (%)
Laki-laki	74	48 %
Perempuan	80	52 %
Jumlah	154	100 %

Sumber data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 154 orang dengan karakteristik responden laki-laki berjumlah 74 orang dan responden perempuan berjumlah 80 orang, untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 19 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin
Sumber: Data primer diolah 2018

3) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

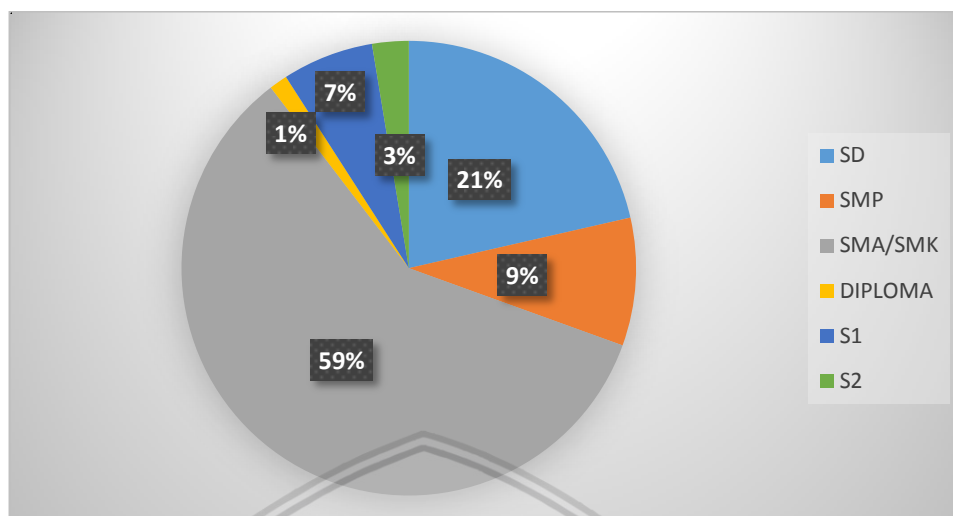
Karakteristik berdasarkan pendidikan responden yang ada pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Jenis pendidikan	Frekuensi	
	Absolut	Presentasi (%)
SD	33	21 %
SMP	14	9 %
SMU/SMK	91	59 %
DIPLOMA	2	1 %
S1	10	7 %
S2	4	3 %
Jumlah	154	100 %

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 154 orang dengan karakteristik responden pendidikan tertinggi ialah SMU/SMK yang berjumlah 91 orang dan karakteristik responden terendah ialah Diploma yang berjumlah 2 orang, untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar20 Karakteristik berdasarkan pendidikan
Sumber: Data primer diolah 2018

4) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden yang ada pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

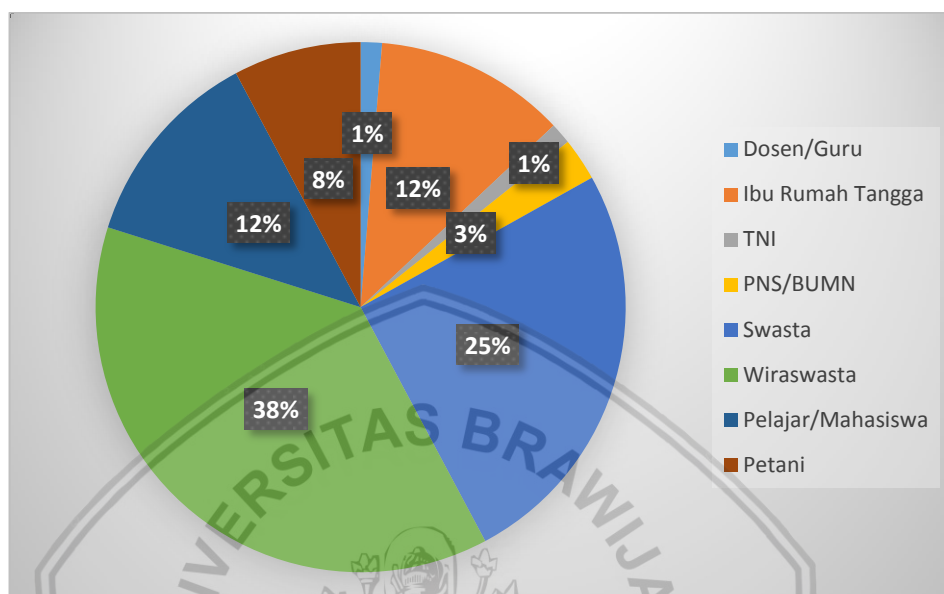
Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Jenis pendidikan	Frekuensi	
	Absolut	Presentasi (%)
Pelajar / Mahasiswa	19	12 %
Dosen / Guru	2	1 %
TNI	2	1 %
PNS / BUMN	4	3 %
Swasta	39	25 %
Wiraswasta	58	38 %
Petani	12	8 %
Ibu rumah tangga	18	12 %
Jumlah	154	100 %

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 154 orang dengan karakteristik responden pekerjaan tertinggi ialah wiraswasta yang berjumlah 58 orang dan karakteristik responden pekerjaan tertendah ialah

Dose / Guru dan TNI berjumlah 2 orang. untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 21 Karakteristik berdasarkan pekerjaan
Sumber: Data primer diolah 2018

Penyajian data fokus penelitian merupakan cara penulis dalam proses penyajian hasil dari penelitian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Ngunut dengan tetap berpedoman pada Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik yang memiliki 9 indikator dan merupakan fokus dari penelitian ini, kemudian 9 indikator tersebut dijadikan inti dari pertanyaan dalam kuisisioner yang dikembangkan menjadi 28 unsur.

Untuk lebih memudahkan bagi pembaca maka penulis menyajikan data dalam bentuk tabel dan grafik dari ke-9 indikator tersebut yang sudah diolah dari hasil pengisian kuisisioner di Kecamatan Ngunut Kabupaten

Tulungagung, berikut merupakan penyajian data dari ke-9 indikator tersebut:

b.Persyaratan

Unsur ini menjelaskan tentang persyaratan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, hal itu dapat diketahui dari persyaratan tersebut diumumkan secara tertulis atau tidak, untuk memudahkan dalam menjelaskan, adapun hasil wawancara dengan bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Dalam setiap pengurusan administrasi di Kecamatan Ngunut tidak pernah dipersulit, jadi ketentuan dan syarat-syarat pengurusan juga sudah ada pengumuman secara tertulis maupun secara lisan”.

Pernyataan tersebut diatas juga didukung dengan data hasil perhitungan SKM yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 6Unsur Persyaratan

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
P 1	Persyaratan pendaftaranpelanggan dapat diketahui dengan jelas dan mudah	476	3,09	0,11
P 2	Persyaratan pelayanandapat dipenuhi dengan jelas dan mudah	476	3,09	0,11
P 3	Dokumen administratif persyaratan pelayanan sesuai	476	3,09	0,11

	dengan ketentuan syarat pelayanan			
--	-----------------------------------	--	--	--

Sumber: data primer diolah, 2018

Tabel diatas menggambarkan pendapat responden mengenai persyaratan yang harus dilakukan pengunjung / masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Dalam indikator persyaratan masuk kategori BAIK dengan nilai 3,09, jadi unsur persyaratan di Kecamatan Ngunut sudah baik. Unsur persyaratan menjadi sangat penting karena unsur ini merupakan unsur pertama yang ada dalam indikator dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Diharapkan kedepannya tetap ditingkatkan pelayanan dalam hal persyaratan. Persyaratan untuk melakukan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Ngunut dan hal ini memudahkan masyarakat ketika akan melakukan pegurusan administrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengumuman ini berada di area kecamatan yang mudah dilihat oleh masyarakat atau pengunjung.

c. Prosedur

Prosedur pelayanan adalah salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh masyarakat atau pengunjung yang akan melakukan pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Ngunut, adapun hasil wawancara dengan bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

”.....Prosedur dalam setiap pengurusan dokumen-dokumen atau pelayanan PATEN yang lain di Kecamatan Ngunut sudah sangat jelas, kita juga sudah pasang SOP yang kita pasang sehingga dapat dilihat langsung oleh masyarakat yang melakukan pelayanan PATEN”.

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
P 4	Prosedur pelayanan jelas, mudah	472	3,06	0,11
P 5	Prosedur pelayanan sesuai dengan alur pelayanan	473	3,07	0,11
P 6	Pelaksanaan prosedur pelayanan dilakukan dengan cepat dan mudah	472	3,06	0,11

Tabel diatas menggambarkan pendapat responden mengenai prosedur pelayanan yang harus dilakukan pengunjung atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Dalam indikator prosedur pelayanan masuk kategori BAIK dengan nilai 3,07, jadi unsur prosedur pelayanan di Kecamatan Ngunut sudah baik. Diharapkan kedepannya tetap ditingkatkan pelayanan dalam hal prosedur pelayanan.



Gambar 22Mekanisme Prosedur Pelayanan (SOP)
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui dengan jelas prosedur (SOP) untuk melakukan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Ngunut dan hal ini memudahkan masyarakat ketika akan melakukan pegurusan admistrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengumuman ini berada di area kecamatan yang mudah dilihat oleh masyarakat atau pengunjung.

d. Waktu Layanan

Waktu layanan adalah salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh masyarakat atau pengunjung yang akan melakukan pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Ngunut. Adapun hasil wawancara dengan bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Waktu pelayanan sekarang jauh lebih cepat, kita usahakan secepat mungkin untuk menyelesaikan proses layanan sehingga masyarakat puas”.

Adapun pendapat ibu Iis Susanti selaku Staff Pelayanan PATEN juga mengungkapkan bahwa:

“.....Kita usahakan waktu pelayanan tepat waktu dalam jangka tidak terlalu lama, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan kami”.

Bapak Mohammad Sururi Alfario selaku Staff TU juga mengungkapkan bahwa:

“.....Waktu pelayanan PATEN di Kecamatan Ngunut kita kondisional sih mbak, kita usahakan cepat dan tetap kita selalu ramah”.

Hasil wawancara di atas bila kita lihat dari hasil perhitungan SKM dalam unsur ke-3 Waktu layanan memiliki 3 unsur pertanyaan atau aspek tambahan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel8 Unsur Waktu Layanan

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
P 7	Waktu antrian pelayanan layak	485	3,15	0,11
P 8	Waktu pelayanan tepatsesuai dengan waktu yang diinformasikan oleh petugas	477	3,10	0,11
P 9	Waktu pelayanan tergolong cepat dan tepat sesuai dengan alur pelayanan	475	3,08	0,11

Sumber: data primer diolah, 2018

Tabel diatas menggambarkan pendapat responden mengenai waktu layanan yang harus dilakukan pengunjung atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Dalam indikator waktu layanan masuk kategori BAIK dengan nilai 3,11, jadi unsur persyaratan di Kecamatan Ngunut sudah baik. Diharapkan kedepannya tetap ditingkatkan pelayanan dalam hal waktu layanan.

e. Biaya

Biaya layanan adalah salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh masyarakat atau pengunjung yang akan melakukan pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Ngunut. Adapun hasil wawancara dengan bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Perihal biaya, kita tidak mematok besaran biaya yang harus dibayar jadi suka rela saja sih mbak, jadi masyarakat yang datang tidak terbebani dengan biaya pengurusan”.

Hal ini juga selaras dengan perhitungan SKM dalam unsur ke-4 Biaya Layanan memiliki 3 unsur pertanyaan atau aspek tambahan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9 Unsur Biaya

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
P 10	Ketentuan biaya telah diinformasikan secara jelas kepada pelanggan	465	3,02	0,11
P 11	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan	464	3,01	0,11
P 12	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan biaya yang telah ditetapkan	462	3,00	0,11

Sumber: data primer diolah, 2018

Tabel diatas menggambarkan pendapat responden mengenai Biaya layanan yang harus dilakukan pengunjung atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Dalam indikator Biaya layanan masuk kategori BAIK dengan nilai 3,01, jadi unsur persyaratan di Kecamatan Ngunut sudah baik. Diharapkan kedepannya tetap ditingkatkan pelayanan dalam hal biaya layanan.

f. Produk Spesifikasi / Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi / hasil adalah salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh masyarakat atau pengunjung yang akan melakukan pelayanan

administrasi terpadu di kecamatan Ngunut, dalam unsur ke-5 produk spesifikasi hasil memiliki 4 unsur pertanyaan atau aspek tambahan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10Unsur Spesifikasi / Jenis Pelayanan

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
P 13	Infrastruktur unit pelayanan telah menunjang dan mendukung produk layanan yang ada	470	3,05	0,11
P 14	Produk pelayanan dirasa lengkap dan sesuai dengan harapan	473	3,07	0,11
P 15	Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan	469	3,05	0,11
U 16	Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan jenis pelayanan yang ditetapkan	469	3,05	0,11

Sumber: data primer diolah, 2018

Tabel diatas menggambarkan pendapat responden mengenai produk spesifikasi / hasil yang harus dilakukan pengunjung atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Dalam indikator produk spesifikasi / hasil masuk kategori BAIK dengan nilai 3,05, jadi unsur produk spesifikasi / hasil di Kecamatan Ngunut sudah baik. Diharapkan kedepannya tetap ditingkatkan pelayanan dalam hal produk spesifikasi / hasil.

g. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan unsur ke – 6 dari 9 unsur yang ada di Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang pedoman penyusunan SKM terhadap lembaga penyelenggara layanan publik. Adapun hasil wawancara dengan bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Kita mempunyai tenaga yang kompeten yang siap membantu masyarakat dalam pengurusn PATEN di Kecamatan Ngunut, sehingga setiap pelayanan berjalan dengan baik”.

Dalam unsur Kompetensi Pelaksana di kembangkan menjadi 4 aspek pertanyaan diantaranya adalah pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman bertugas di Kantor Kecamatan Desa Ngunut dalam memberi pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11 Unsur Kompetensi Pelaksana

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
P 17	Pengetahuan petugas pemberi layanan dirasa telah mumpuni dibidangnya	477	3,10	0,11
P 18	Keahlian petugas pemberi layanan dirasa telah mumpuni dibidangnya	475	3,08	0,11
P 19	Keterampilan petugas pemberi layanan terbilang mumpuni sesuai bidangnya	474	3,08	0,11
P 20	Pengalaman petugas pemberi layanan terbilang mumpuni dibidangnya	470	3,05	0,11

Sumber: data primer diolah, 2018

Tabel diatas menggambarkan pendapat responden mengenai Kompetensi Pelaksana yang harus dilakukan pengunjung atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Dalam indikator Kompetensi Pelaksana masuk kategori BAIK dengan nilai 3,08, jadi unsur Kompetensi Pelaksana di Kecamatan Ngunut sudah baik. Diharapkan kedepannya tetap ditingkatkan pelayanan dalam hal Kompetensi Pelaksana.

h. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh masyarakat atau pengunjung yang akan melakukan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di kecamatan Ngunut, bagaimana perilaku pelaksana ini dirasa baik oleh masyarakat yang melakukan pelayanan PATEN. Hasil wawancara dengan bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Perilaku petugas PATEN saya rasa sangat baik, sopan dan ramah. Jadi kami kan pelayan masyarakat ya memang kami melakukan tugas sebaik mungkin untuk masyarakat”.

Dalam unsur ke-7 Perilaku Pelaksana memiliki 3 unsur pertanyaan atau aspek tambahan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12 Perilaku Pelaksana

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
P 21	Petugas pemberi pelayanan dirasa telah sopan dalam memberikan pelayanan	474	3,08	0,11

P 22	Petugas pemberi pelayanan dirasa telah ramah dalam memberikan pelayanan	475	3,08	0,11
P 23	Petugas pemberi layanan terbilang disiplin dalam memberikan pelayanan	474	3,08	0,11

Sumber: data primer diolah, 2018

Tabel diatas menggambarkan pendapat responden mengenai Perilaku Pelaksana yang harus dilakukan pengunjung atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Dalam indikator Perilaku Pelaksana masuk kategori BAIK dengan nilai 3,08, jadi unsur Perilaku Pelaksana di Kecamatan Ngunut sudah baik. Diharapkan kedepannya tetap ditingkatkan pelayanan dalam hal Perilaku Pelaksana.

i. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah komitmen dari pelaksana pelayanan admisntrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Maklumat pelayanan ini sebagai wujud komitmen pelaksana PATEN, selaras dengan pernyataan bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Kita berkomitmen memberikan yang terbaik kepada masyarakat, untuk itu kita mempunyai maklumat pelayanan sebagai bentuk komitmen kita”

Dalamunsur ke-8. Maklumat Pelayanan memiliki 3 unsur pertanyaan atau aspek tambahan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13Maklumat Pelayanan

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
P 24	Maklumat / janji pelayanan dapat terlihat dengan jelas dan mudah	474	3,08	0,11
P 25	Sikap petugas pemberi pelayanan telah mencerminkan maklumat	473	3,07	0,11
P 26	Infrastruktur unit pelayanan telah mencerminkan dan mendukung maklumat	471	3,06	0,11

Sumber: data primer diolah, 2018

Tabel diatas menggambarkan pendapat responden mengenai Maklumat Pelayanan yang harus dilakukan pengunjung atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Dalam indikator Maklumat Pelayanan masuk kategori BAIK dengan nilai 3,07, jadi unsur Maklumat Pelayanan di Kecamatan Ngunut sudah baik. Diharapkan kedepannya tetap ditingkatkan pelayanan dalam hal Maklumat Pelayanan.

j. Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik

Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik adalah salah satu tahapan PATEN di Kecamatan Ngunut dimana masyarakat dapat mengaspirasikan pendapatnya atau memberikan kritik dan saran untuk kebaikan bersama. Adapun hasil wawancara dengan bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam mengungkapkan bahwa:

“.....Kita selalu terima masukan dari masyarakat, karena kami selalu berupaya berbuat terbaik buat masyarakat”.

Adapun pendapat ibu Iis Susanti selaku Staff Pelayanan PATEN mengungkapkan bahwa:

“.....pengaduan masyarakat terutama pembuatan E-KTP sering error ada juga untuk pengaduan tentang berkas-berkas untuk saat ini tidak ada”.

Bapak Mohammad Sururi Alfario selaku Staff TU juga mengungkapkan bahwa:

“.....pengaduan biasanya tentang troublenya E-KTP dan juga lambannya pelayanan surat pindah dan SKCK”.

Dalam unsur ke-9. Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik memiliki 2 unsur pertanyaan atau aspek tambahan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

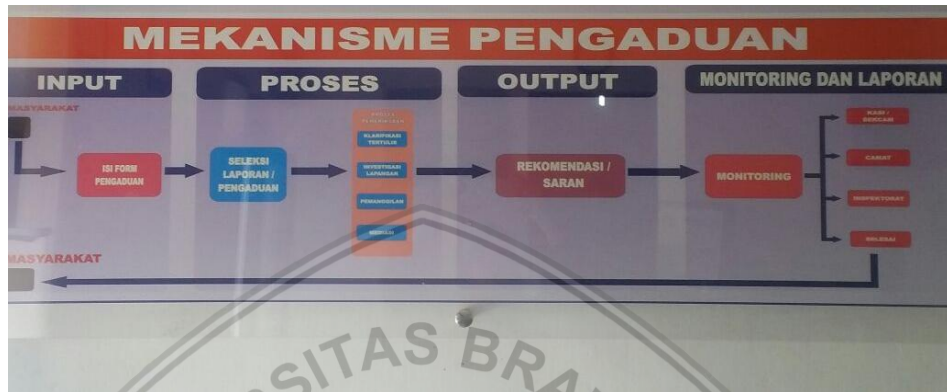
Tabel 14 Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
P 27	Tata cara pelaksanaan pengaduan oleh pelanggan dirasa mudah dan jelas	468	3,04	0,11
P 28	Tindak lanjut / penanganan pengaduan oleh pelanggan dirasa cepat dan tepat	469	3,05	0,11

Sumber: data primer diolah, 2018

Tabel diatas menggambarkan pendapat responden mengenai Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik yang harus dilakukan pengunjung atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Dalam indikator Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik masuk kategori BAIK dengan nilai 3,04, jadi

unsur Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik di Kecamatan Ngunut sudah baik. Diharapkan kedepannya tetap ditingkatkan pelayanan dalam hal Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik.



Gambar 23 Mekanisme Pengaduan
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018



Gambar 24 Kotak Saran
Sumber: Dokumentasi peneliti 2018

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung dapat diketahui berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mana faktor pendukung adalah unsur yang memiliki nilai tertinggi dan sebaliknya faktor penghambat adalah unsur yang memiliki nilai terendah. Hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat tersebut bersumber dari 154 orang responden, responden yang ada berasal dari masyarakat yang ada di wilayah kerja Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

Tabel 15 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung

No	Indikator	Unsur		Nilai per unsur	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata terbagi unsur	Nilai indikator	Jumlah
1	Persyaratan	P1	475	3,09	0,11	0,11	3,09	
		P2	475	3,09	0,11			
		P3	475	3,09	0,11			
2	Prosedur	P4	472	3,06	0,11	0,11	3,07	
		P5	473	3,07	0,11			
		P6	472	3,06	0,11			
3	Waktu Pelayanan	P7	485	3,15	0,11	0,11	3,11	
		P8	477	3,10	0,11			
		P9	475	3,08	0,11			
		P10	465	3,02	0,11			

4	Biaya	P11	464	3,01	0,11	0.11	3,01
		P12	462	3,00	0,11		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	P13	470	3,05	0,11	0.11	3,05
		P14	473	3,07	0,11		
		P15	469	3,05	0,11		
		P16	469	3,05	0,11		
6	Kompetensi Pelaksana	P17	477	3,10	0,11	0.11	3,08
		P18	475	3,08	0,11		
		P19	474	3,08	0,11		
		P20	470	3,05	0,11		
7	Perilaku Pelaksana	P21	474	3,08	0,11	0.11	3,08
		P22	475	3,08	0,11		
		P23	474	3,08	0,11		
8	Maklumat Pelayanan	P24	474	3,08	0,11	0.11	3,07
		P25	473	3,07	0,11		
		P26	471	3,06	0,11		
9	Penanganan Pengaduan	P27	468	3,04	0,11	0.11	3,04
		P28	469	3,05	0,11		

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas maka penulis dapat menentukan faktor pendukung dan faktor penghambat setelah diadakannya pengukuran, yang mana dari hasil pengukuran tersebut mendapat angka-angka yang masuk dalam kategori sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi KEP/25/M.PAN/2/2004, maka penulis mengambil 2 nilai tertinggi dan 2 nilai terendah untuk memudahkan.

a. Faktor Pendukung

1. Waktu Pelayanan dengan nilai 3,11 merupakan nilai tertinggi diantara unsur yang lainnya dan hal ini merupakan faktor pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung
2. Persyaratan merupakan unsur tertinggi selanjutnya diantara unsur yang lainnya yakni dengan nilai 3,09 dan hal ini juga merupakan faktor

pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung

Faktor pendukung diatas ditarik dari unsur yang memiliki nilai tertinggi dari 9 indikator yang ada pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) waktu pelayanan yang relatif cepat sehingga masyarakat merasa puas dengan waktu pelayanan dan persyaratan yang dianggap mudah.

b. Faktor Penghambat

1. Biaya merupakan unsur yang memiliki nilai terendah diantara unsur yang lainnya yakni dengan nilai 3,01 dan hal ini merupakan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung
2. Kemudian di ikuti oleh Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,04 dan hal ini merupakan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung

Faktor penghambat diatas ditarik dari unsur yang memiliki nilai terendah dari 9 indikator yang ada pada Survei Kepuasan Masyarakat, hal ini artinya bahwa dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung perlu memperhatikan perihal Biaya dan Penanganan Pengaduan sebagai faktor penghambat karena dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) masih memiliki nilai terendah diantara unsur yang lain.

D . Pembahasan

1. Implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan sebuah kebijakan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung dimana kebijakan tersebut merupakan kebijakan yang tercantum dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Adapun tujuan dari kebijakan ini adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan administrasi terpadu satu pintu yang ada di kecamatan ini sesuai dengan surat diatas menyatakan bahwa setiap Kecamatan wajib untuk melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini dengan didukung syarat substantif yaitu surat pelimpahan wewenang mengenai surat perijinan maupun non perijinan oleh masing-masing walikota/bupati daerah tersebut kepada setiap kecamatan dalam memberikan pelayanan dan memberikan perijinan untuk pelayanan surat ijin maupun non perijinan kepada masyarakat maka implementasi kebijakan PATEN ini menjadi satu hal yang sangat penting untuk dikaji.

Adapun demikian PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari

bupati kepada camat. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan.

Adapun langkah-langkah mewujudkan PATEN ialah sebagai berikut:

a. Persyaratan

1) Tahap Pemenuhan Syarat Substantif

Persyaratan substantif adanya pendelegasian sebagian wewenang Bupati kepada Camat ditetapkan dengan Peraturan Bupati dan ditindaklanjuti dengan pembentukan tim sebagai berikut:

1. Bupati menetapkan Tim Teknis PATEN dengan Keputusan Bupati.
2. Tim Teknis PATEN yang bertugas memfasilitasi pelaksanaan dan menginventarisasi serta mengidentifikasi pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat berdasarkan skala dan kriteria.
3. Tim melakukan revisi terhadap Peraturan Bupati tentang pelimpahan sebagian wewenang yang sebelumnya sudah diterbitkan Karena tidak sesuai lagi setelah adanya pelimpahan kewenangan kepada Camat.

2) Tahap Pemenuhan Syarat Teknis.

Setelah persyaratan substantif dipenuhi, Tim Teknis PATEN kemudian melakukan fasilitasi untuk pemenuhan syarat teknis. Hal ini dilakukan dengan mendata sarana dan prasarana kecamatan; jumlah dan kualitas personil kecamatan diproyeksikan menjadi pelaksana PATEN bagi kecamatan yang sudah memenuhi syarat teknis. Pemenuhan syarat teknis ini selain dilakukan oleh Tim Teknis PATEN, juga dapat dengan menerima inisiatif dari camat. Pemenuhan syarat teknis dengan cara menerima inisiatif dari camat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Camat menunjuk sekretaris kecamatan dibantu personil kecamatan lainnya untuk melakukan inventarisasi data sarana dan prasarana serta personil.
2. Camat menyusun data sarana dan prasarana serta personil yang akan menjadi pelaksana teknis PATEN terkait pemenuhan syarat teknis PATEN.
3. Penyampaian kesiapan kecamatan Pelaksanaan PATEN
4. Camat menulis surat permohonan kepada Bupati mengenai kesiapan kecamatan untuk melaksanakan PATEN.
5. Tim Teknis PATEN melakukan telaah terhadap surat permohonan dari Camat dimaksud dinilai sudah memenuhi persyaratan teknis.

3) Tahap Pemenuhan Syarat Administratif

Setelah persyaratan substantif dan teknis terpenuhi, Tim Teknis PATEN melakukan fasilitasi ke Kecamatan dalam rangka pemenuhan syarat administratif. Fasilitas ini meliputi beberapa kegiatan yaitu:

1. Penyusunan Standar Pelayanan

Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur dan acuan pelaksanaan PATEN meliputi :

- a. Menyediakan pedoman kepada pegawai kecamatan tentang proses pelayanan, perkiraan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dikeluarkan serta syarat-syarat yang harus dilengkapi.
- b. Membantu kemandirian pegawai dalam bekerja terutama untuk menyelesaikan pelayanan public.
- c. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan.
- d. Penetapan Standar Pelayanan

Tim Teknis PATEN menyusun standar pelayanan untuk dibahas di tingkat kabupaten untuk disikronisasi dan ditetapkan melalui Peraturan Bupati atau SK Bupati. Standar pelayanan yang telah disepakati dalam rapat kemudian disusun dalam bentuk rancangan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan PATEN.

2. Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN

Tim Teknis untuk mengusulkan kecamatan yang dinilai telah memenuhi ketiga syarat (substantive, teknis, dan administratif).

Dan merekomendasi penetapan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN serta melaporkan Kepada Bupati untuk ditetapkan Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN.

3. Peresmian dan Sosialisasi Kecamatan sebagai Penyelenggaran PATEN

Kecamatan yang telah ditetapkan sebagai penyelenggaraan PATEN dapat menyelenggarakan acara peresmian penyelenggaraan PATEN. Peresmian ini dilakukan oleh Bupati atau pejabat lainnya yang ditunjuk. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media seperti pada rapat berkala antara Camat dengan kepala desa/lurah, penyebarluaskan spanduk, poster atau talkshow di radio.

b. Sarana dan prasarana

1. Tempat piket

Tempat ini biasanya berupa meja yang berada di bagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor kecamatan.

2. Loker/meja pendaftaran

Setiap kecamatan dapat memilih untuk menerapkan PATEN dengan menggunakan meja atau loket. dan disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia.

3. Tempat pemrosesan berkas

Di tempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau seksi yang membidangi pelayanan. Setelah validasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengolahan data dan informasi.

4. Tempat pengolahan data dan informasi

Berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator computer kemudian dicetak format dokumennya dan diberikan penomoran.

5. Tempat financial proses

Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke kepala seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke sekretaris kecamatan (sekcama). Sekcama kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke Camat untuk ditandatangani.

6. Ruang tunggu

Selama dokumen yang dimohonkan diproses, warga dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya.

7. Tempat penyerahan dokumen

Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke warga

8. Tempat pembayaran

Bila dokumen yang dimaksud memerlukan biaya atau tarif pelayanan, maka warga membayar di tempat pembayaran sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan standar pelayanan. biaya pelayanan ini dicatat pembayarannya.

9. Tempat penanganan pengaduan

Bila dalam proses pelayanan, warga merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN, warga dapat menyampaikan pengaduannya, baik secara lisan maupun tertulis.

10. Perangkat pendukung lainnya

Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah System informasi untuk memudahkan warga untuk mengetahui semua informasi di kecamatan. Berbagi informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, leaflet atau spanduk.

c. Visi dan Misi

Dalam mendukung Visi, Misi Kabupaten Tulungagung sesuai dengan Tugas dan Fungsi Kecamatan Ngunut, maka ditetapkan Visi Kecamatan Ngunut ialah “Terwujudnya Pelayanan Masyarakat secara Prima dan Profesional untuk keberhasilan kesejahteraan masyarakat di wilayah” Kalau dijabarkan maka Visi Kecamatan Ngunut mengandung makna : Peningkatan pelayanan masyarakat secara prima adalah pelaksanaan pelayanan secara cepat (pelayanan 1 hari selesai) dengan mengesampingkan bentuk pelayanan yang

memerlukan koordinasi dengan lembaga lain. Pelayanan yang profesional adalah pelayanan yang mengedepankan efektif dan efisien serta akuntabel (dapat dipertanggung jawabkan) Keberhasilan kesejahteraan masyarakat diwilayah adalah pelayanan yang dapat mengarah pada tercapainya kesejahteraan dan meningkatnya kemajuan perekonomian masyarakat di wilayah.

Adapun Misi Kecamatan Nguut adalah ialahMewujudkan pelayanan masyarakat secara prima di bidang Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan dengan *motto one day service*. Meningkatkan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi serta sinergi dalam rangka pelayanan Masyarakat. Melaksanakan Pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan / Aparatur pemerintah kecamatan dan desa yang berkualitas dan professional. Meningkatkan penyelenggaraan monitoring dan evaluasi di bidang pelaksanaan kegiatan Pemerintahan, Pembangunan, Kemasyarakatan dan Keamanan/ Ketertiban. Melaksanakan pembinaan kamtibmas kepada segenap elemen Masyarakat

d. Pelaksanaan Paten

1) Susunan Organisasi

Selain itu dalam menjalankan PATEN di Kecamatan Ngunut juga terdapat sumber daya manusia berperan sebagai pelaksanannya. Hal ini sumber daya manusia memiliki peran penting dalam keberhasilan

dalam pencapaian tujuan PATEN yakni sumber daya manusia yang memadai sehingga proses dan tujuan PATEN dapat tercapai. Hal ini berarti jumlah petugas dan juga kemampuan petugas harus sesuai dengan kebutuhan. Berikut susunan organisasi Kecamatan Ngunut sebagai pelaksana pelayanan PATEN

2) SOP

Prosedur atau *Standart Operational Prosedure*(SOP) dan Standar Pelayanan (SP) dibutuhkan bagi setiap kebijakan agar kebijakan tersebut dapat terarah dan jelas sehingga tercapai tujuan serta sasaran dari kebijakan tersebut. Begitu pula PATEN juga memerlukan SOP dan Standar Pelayanan (SP) yang jelas sehingga pelaksanaan PATEN dapat berjalan dengan baik. Selain itu SOP untuk melakukan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Ngunut dan hal ini memudahkan masyarakat ketika akan melakukan pegurusan administrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengumuman ini berada di area kecamatan yang mudah dilihat oleh masyarakat atau pengunjung. Standar operasional pelayanan publik perijinan pelayanan terpadu kecamatan Ngunut dapat dilihat berdasarkan

2. Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Ngunut dapat dilihat dengan menggunakan tabel berikut:

Tabel 16 Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: (KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Tabel 17 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung

No	Indikator	Unsur	Nilai per unsur	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata terbagi unsur	Nilai indikator	jumlah	Nilai SKM	Nilai Interval Konversi
1	Persyaratan	P1	360	3,10	0,11	0.11	3,09		
		P2	361	3,11	0,11				
		P3	361	3,11	0,11				
2	Prosedur	P4	358	3,09	0,11	0.11	3,07		
		P5	358	3,09	0,11				
		P6	357	3,08	0,11				
	Waktu	P7	268	3,71	0,11				

3	Pelayanan	P8	363	3,13	0,11	0.11	3,11		
		P9	365	3,15	0,11				
4	Biaya	P10	269	3,02	0,11	0.11	3,01		
		P11	275	3,09	0,11				
		P12	280	3,15	0,11				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	P13	354	3,05	0,11	0.11	3,05		
		P14	356	3,07	0,11				
		P15	355	3,06	0,11				
		P16	354	3,05	0,11				
6	Kompetensi Pelaksana	P17	359	3,09	0,11	0.11	3,08		
		P18	357	3,08	0,11				
		P19	357	3,08	0,11				
		P20	354	3,05	0,11				
7	Perilaku Pelaksana	P21	357	3,08	0,11	0.11	3,08		
		P22	358	3,09	0,11				
		P23	357	3,08	0,11				
8	Maklumat Pelayanan	P24	356	3,07	0,11	0.11	3,07		
		P25	356	3,07	0,11				
		P26	355	3,06	0,11				
9	Penanganan Pengaduan	P27	353	3,04	0,11	0.11	3,04		
		P28	353	3,04	0,11				
					3,08		3,07	3,01	75,16

Sumber: Data primer diolah, 2018

Tabel diatas adalah hasil dari pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Setelah dilakukan perhitungan penulis mendapatkan nilai SKM sebesar 75,16 angka ini masuk dalam kategori BAIK “B” sesuai dengan KEPMENPAN NO 25 tahun 2004.

Adapun hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ngunut ini merupakan yang pertama kali dilakukan, karena belum pernah dilakukan sebelumnya baik dari pihak Kecamatan maupun pihak lain. Dari tabel diatas dapat di ketahui bahwa unsur yang memiliki nilai tertinggi ialah waktu pelayanan dengan nilai sebesar 3,11 masuk dalam kategori

“BAIK” hal ini menunjukkan masyarakat puas dengan waktu pelayanan di Kecamatan Ngunut. Adapun unsur dengan nilai terendah ialah Biaya dengan nilai sebesar 3,01 dengan kategori “BAIK” namun dibanding unsur yang lain penulis rasa masyarakat merasa kurang puas dengan unsur ini.

Mengutip pendapat Tjipto, 2001 bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Jadi pelayanan yang baik memunculkan persepsi yang dapat diukur dan menghasilkan kualitas. Adapun pembahasan rinci mengenai 9 unsur yang ada pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dijelaskan pada bagian berikut:

a. Persyaratan

Untuk unsur persyaratan pada pengukuran SKM memiliki 3 indikator yang ketiganya apabila ditarik rata-rata ialah 3,09 masuk kategori “Baik” sesuai KEMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, hal ini juga sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

Sinambela, 2006 mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka,

mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Jadi unsur persyaratan dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut cukup baik dan mudah dimengerti masyarakat yang sedang melakukan pelayanan PATEN dan hal ini dapat dilihat dari pelayanan prima PATEN di Kecamatan Ngunut dan hal ini perlu dipertahankan.

b. Prosedur

Mengutip dari Moenir, 2002 faktor organisasi masuk dalam pendukung pelayanan prima, mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan, dan faktor ini erat kaitannya dengan prosedur, sistem atau metode. Hasil pengukuran SKM di Kecamatan Ngunut untuk unsur prosedur memiliki nilai rata-rata dari 3 indikator 3,07 yang berarti masuk kedalam kategori “Baik”, jadi pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut dirasa baik dan masyarakat cukup puas, dan hal ini perlu dipertahankan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan sudah jelas seperti yang sudah di jelaskan di penyajian data.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh penerima layanan untuk merasakan pelayanan yang prima, dalam pengukuran SKM terdiri dari 3 indikator, dan hasil rata-rata dari ke-3 indikator tersebut sebesar 3,11 angka tersebut masuk dalam kategori “BAIK” dan merupakan unsur yang memiliki nilai tertinggi dibanding unsur yang lain. sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa waktu pelayanan adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

Sinambela, 2006 mengungkapkan bahwa waktu pelayanan kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut dirasa sudah cukup efisien dan efektif terbukti dengan hasil SKM yang tinggi dibandingkan dengan unsur yang lain.

d. Biaya

Mengutip pendapat Lupyoadi, 2001 biaya yaitu konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa dan cenderung puas terhadap barang atau jasa tersebut. Dari hasil pengukuran SKM di Kecamatan Ngunut nilai rata-rata dari unsur biaya sebesar 3,01 ini masuk dalam kategori “BAIK” namun merupakan nilai terendah dibanding unsur yang lainnya. Hal ini memerlukan perhatian khusus bagi pemberi layanan PATEN di Kecamatan Ngunut untuk lebih memperhatikan unsur biaya jika dilihat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pengenaan biaya secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada. Berdasarkan penyajian data sebelumnya bahwa unsur biaya pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut memang tidak diberlakukan tarif yang pasti atau suka rela dan mungkin ini menimbulkan kebingungan bagi masyarakat untuk perihal biaya yang pasti.

e. Produk Spesifikasi / Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi / Jenis pelayanan dalam perhitungan SKM dikembangkan menjadi 4 aspek pertanyaan dan hasil rata dari keempat unsur aspek tersebut berjumlah 3,05 ini termasuk dalam kategori “BAIK”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PATEN di

Kecamatan Ngunut sudah baik dan sesuai harapan masyarakat. Mengutip pernyataan Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah, 2011 bahwa kualitas layanan adalah suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Irawan, 2002 mengungkapkan bahwa salah satu dimensi kepuasan pelanggan ialah *empaty* yang artinya sesuatu yang melebihi harapan pelanggan atau pelayanan yang bersifat *surprise*. Hal ini relevan dengan hasil perhitungan SKM pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut bahwa masyarakat merasa puas dan pelayanan PATEN di kecamatan Ngunut dirasa melebihi yang dibutuhkan masyarakat.

f. Kompetensi Pelaksana

Kopetensi pelaksana dalam hal ini petugas pelaksana pelayanan PATEN di Kecamatan Ngunut terbilang mumpuni misalnya dalam hal pengetahuan petugas, keterampilan petugas, dan keahlian petugas dalam memberikan layanan. Adapun nilai dari pengukuran SKM untuk indikator Kompetensi Pelaksana dari rata-rata 4 unsur pertanyaan berjumlah 3,08 yang mana angka tersebut dalam kategori “BAIK”. Menurut Moenir, 2002 fakto-faktor yang mendukung pelayanan yaitu faktor keterampilan dan pengalaman. Hal ini relevan dengan hasil perhitungan SKM dimana kompetensi pelaksana menjadi sangat

penting dalam instansi terutama dalam hal memberikan layanan masyarakat sehingga masyarakat puas dengan hasil pelayanan.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana meliputi kesopanan, keramahan dan kedisiplinan petugas ketika memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan SKM dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut dari 3 unsur jika di tarik rata-rata berjumlah 3,08, angka tersebut dikategorikan “BAIK”. Mengutip pernyataan Irawan, 2002 yang mana salah satu dimensinya adalah Assurance yang merupakan dimensi kualitas layanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku staff pemberi layanan dalam menanamkan rasa percaya dan meyakinkan para pelanggan akan produk dan jasa. Salah satu aspek Assurance ialah keramahan yang mana dapat ditunjukkan dengan senyuman dan sikap sopan kepada pelanggan. Hal ini relevan dengan kondisi dilapangan bahwa setiap petugas pelaksana PATEN di Kecamatan Ngunut selalu ramah dalam memberikan layanan kepada setiap masyarakat.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan suatu pernyataan tertulis yang berisi janji atau berisi norma-norma kebudayaan yang ada di Kecamatan Ngunut dalam pelaksanaan PATEN. Berdasarkan hasil perhitungan

SKM indikator maklumat pelayanan dari 3 indikatornya jika ditarik rata-rata maka berjumlah 3,07 dengan kategori “BAIK”. Sinambela, 2006 menyebutkan bahwa maklumat pelayanan berisi janji atau peraturan-peraturan yang dibuat oleh penyelenggara guna di patuhi dan dijadikan sebagai acuan dalam rangka pelayanan prima, sesuai dengan keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik. Hal ini sesuai dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut.

i. Pengaduan Saran dan Kritik

Merupakan umpan balik yang didapat oleh pemberi layanan dari penerima layanan atas proses pelayanan, yang mana umpan balik tidak harus berupa kritik namun ada saran yang sifatnya membangun dan sebagai bahan evaluasi pemberi layanan dalam hal ini ialah pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut. Hasil perhitungan SKM pelaksanaan PATEN di kecamatan Ngunut indikator pengaduan saran dan kritik dari 2 unsur pertanyaan jika ditarik rata-rata maka berjumlah 3,04 dengan kategori “BAIK” namun merupakan indikator dengan nilai yang rendah ke 2. Itu artinya untuk indikator pengaduan saran dan kritik masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Tjiptono, 2006 berpendapat bahwa ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dari evaluasi

ketidaksesuaian kinerja yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan pelanggan. Hal ini relevan antara hasil SKM dengan teori tersebut dan dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut masih harus ditingkatkan.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

Faktor pendukung dan penghambat Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut diketahui berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah dijelaskan pada bagian penyajian data, yang mana faktor pendukung adalah unsur yang memiliki nilai tertinggi dan sebaliknya faktor penghambat adalah unsur yang memiliki nilai terendah.

a. Faktor Pendukung

1. Waktu Pelayanan dengan nilai 3,15 merupakan nilai tertinggi diantara unsur yang lainnya
2. Persyaratan merupakan unsur tertinggi selanjutnya diantara unsur yang lainnya yakni dengan nilai 3,10

Untuk unsur yang memiliki nilai SKM tertinggi kedepannya harus dipertahankan dan jika perlu ditingkatkan demi terciptanya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang prima di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Unsur waktu pelayanan memiliki nilai

SKM tertinggi maka dapat dipastikan bahwa proses pelaksanaan PATEN sangat cepat dan sesuai harapan masyarakat. Harapan kedepannya perlu dipertahankan dan ditingkatkan demi pelaksanaan PATEN yang sesuai harapan masyarakat.

b. Faktor Penghambat

1. Biaya merupakan unsur yang memiliki nilai terendah diantara unsur yang lainnya yakni dengan nilai 3,01
2. Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,04

Dengan nilai yang terdapat dari faktor penghambat maka pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung masih dalam kategori BAIK. Penanganan pengaduan maupun produk spesifikasi jenis pelayanan masih dirasa layak dan wajar. Pengukuran merupakan acuan untuk mengetahui pelayanan yang ada namun tetap perlu ada peningkatan dalam hal penanganan pengaduan maupun produk spesifikasi jenis pelayanan demi terpenuhi harapan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi PATEN di Kecamatan Ngunut guna mendukung tercapainya pelayanan prima dapat dikatakan baik, dari segi Persyaratan (Persyaratan Substantif, Persyaratan Administratif, Persyaratan Teknis), Sarana dan Prasarana (Tempat Piket, Loker/meja pendaftaran, Tempat pemrosesan berkas, Tempat pengolahan data dan informasi, Tempat financial proses, Ruang tunggu, Tempat penyerahan dokumen, Tempat pembayaran, Tempat penanganan pengaduan, Perangkat pendukung lainnya), Visi dan Misi Pelayanan PATEN, dan Pelaksanaan Paten (Susunan Organisasi, SOP) dirasa sudah terpenuhi dan berjalan dengan sangat baik.
2. Dari hasil dari pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Setelah dilakukan perhitungan penulis mendapatkan nilai SKM sebesar 75,16 angka ini masuk dalam kategori BAIK “B” sesuai dengan KEPMENPAN NO 25 tahun 2004.

3. Berdasarkan perhitungan SKM Kecamatan Ngunut dalam pelaksanaan PATEN memiliki 2 faktor pendukung yakni: Waktu Pelayanan dan Persyaratan. Hal ini juga didukung data di lapangan bahwa waktu pelaksanaan dirasa sangat cepat sehingga masyarakat sangat puas dengan waktu pelayanan dan persyaratan yang dirasa mudah dalam setiap pengurusan setiap layanan. Adapun faktor penghambat berdasarkan perhitungan SKM Kecamatan Ngunut dalam pelaksanaan PATEN memiliki 2 faktor penghambat yakni Biaya dan Penanganan Pengaduan namun berdasarkan KEMENPAN NO 25 tahun 2004 faktor penghambat tersebut masih dalam kategori wajar.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis, maka saran yang dapat diberikan dalam PATEN guna tercapainya pelayanan prima adalah:

1. Adanya penambahan kuantitas SDM dan disertai kualitas demi melancarkan kegiatan proses PATEN yang ada di Kecamatan Ngunut.
2. Adanya peningkatan kualitas SDM terutama mengenai kemampuan dalam hal teknologi informasi sehingga tercapai pelayanan yang prima.
3. Adanya pengumuman perihal biaya dalam setiap pengurusan PATEN sehingga masyarakat mengetahui dengan jelas besaran biayanya dalam PATEN

Adanya kotak saran guna mengaspirasikan keluhan, masukan dan saran dari masyarakat terhadap pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngunut sehingga dapat terjadi evaluasi berkala untuk kepentingan perbaikan pelayanan dan demi tercapainya pelayanan yang prima sesuai harapan dan keinginan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Basu Swastha, dan Irawaan, 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Creswell, John W. (2010), *Research Design: Qualitative, Quantitative and mixed Approach (Terjemahan)*, USA: Sage Publication.
- Djoko Subroto, dan Zulian Yamit, 2004. *Pengaruh Kinerja Pelayanan. Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat*, SINERGI Vol 7. No. 1
- Dutka, 1994. *Atribut-atribut Dari Konsumen Secara Universal*, Erlangga Glora Askara Pertama.
- Fandi Tjiptoni, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua. Yogyakarta: Andi
- Fandi Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi
- H.A.S. Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Inu Kencana Syafii dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Irawan, 2003 *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Alex Media Computindo
- Joko, Widodo, 2001. *Good Governance. Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan cendikia
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: PT Indeks
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat

MenPan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Askara.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Rewansyah. 2011. *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: CV Yusaintanas Prima

Ridwan, Juniarso, dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa

SANKRI, 2003. *Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*, Jakarta

Singarimbun, Masri. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sinabela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Askara.

Sugito. 2005, Mengukur Kepuasan Pelanggan
[Http://hadisugito.fadlan.or.id/mengukur-kepuasan-pelanggan](http://hadisugito.fadlan.or.id/mengukur-kepuasan-pelanggan).

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah.

LAMPIRAN



Dokumentasi dengan pengunjung Kecamatan Ngunut yang sedang melakukan pelayanan PATEN



Wawancara dengan bapak Sutrisno, S.sos, M.Si selaku SekCam

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN ADMINISTRATIF TERPADU KECAMATAN NGUNUT
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

WAKTU SURVEI : Tanggal Bulan Tahun

UNIT PELAYANAN :

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui secara obyektif mengenai kualitas pelayanan publik untuk PATEN
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan penilaian dan perbaikan pelayanan PATEN Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini dilakukan tidak ada hubungan dengan pajak ataupun kepentingan politik.

I. DATA PENCACAH / PETUGAS PENGUMPUL DATA

Nama	
No. KTP	
Contact Person	

II. DATA RESPONDEN / MASYARAKAT

Diisi Oleh Petugas (Lingkari kode angka / tulis sesuai dengan jawaban masyarakat)	
Nomor Responden	
Umur	Tahun
Jenis Kelamin	
Pendidikan Terakhir	
Pekerjaan	

Pernyataan	Jawaban			
	1	2	3	4
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kompetensi Pelaksana				
17. Pengetahuan petugas pemberi layanan dirasa telah mumpuni dibidangnya				
18. Keahlian petugas pemberi layanan dirasa telah mumpuni dibidangnya				
19. Keterampilan petugas pemberi layanan terbilang mumpuni sesuai bidangnya				
20. Pengalaman petugas pemberi layanan terbilang mumpuni dibidangnya				
Perilaku Pelaksana				
21. Petugas pemberi pelayanan dirasa telah sopan dalam memberikan pelayanan				
22. Petugas pemberi pelayanan dirasa telah ramah dalam memberikan pelayanan				
23. Petugas pemberi layanan terbilang disiplin dalam memberikan pelayanan				
Maklumat Pelayanan				
24. Maklumat / janji pelayanan dapat terlihat dengan jelas dan mudah				
25. Sikap petugas pemberi pelayanan telah mencerminkan maklumat / janji pelayananyang ada				
26. Infrastruktur unit pelayanan telah mencerminkan dan mendukung maklumat / janji pelayanan yang ada				
Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik				
27. Tata cara pelaksanaan pengaduan oleh pelanggan dirasa mudah dan jelas				
28. Tindak lanjut / penanganan pengaduan oleh pelanggan dirasa cepat dan tepat				

III. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PATEN

Berilah tanda “√” pada pilihan jawaban yang dirasa paling tepat.

Pernyataan	Jawaban			
	1	2	3	4
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan				
1. Persyaratan pendaftaran pelanggan dapat diketahui dengan jelas dan mudah				
2. Persyaratan pelayanan dapat dipenuhi dengan jelas dan mudah				
3. Dokumen administratif persyaratan pelayanan sesuai dengan ketentuan syarat pelayanan				
Prosedur				
4. Prosedur pelayanan dirasa jelas dan mudah				
5. Prosedur pelayanan sesuai dengan alur pelayanan yang ada				
6. Pelaksanaan prosedur pelayanan dilakukan dengan cepat dan mudah				
Waktu Pelayanan				
7. Waktu antrian pelayanan dirasa pantas dan layak sesuai dengan jumlah pelanggan yang ada				
8. Waktu pelayanan dijalan dengan tepat, sesuai dengan waktu yang diinformasikan oleh petugas				
9. Waktu pelayanan tergolong cepat dan tepat sesuai dengan alur pelayanan				
Biaya / Tarif				
10. Ketentuan biaya telah diinformasikan secara jelas kepada pelanggan				
11. Biaya yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan				
12. Biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan biaya yang telah ditetapkan				
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan / Hasil Pelayanan				
13. Infrastruktur unit pelayanan telah menunjang dan mendukung produk layanan yang ada				
14. Produk pelayanan dirasa lengkap dan sesuai dengan harapan				
15. Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan				
16. Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan jenis pelayanan yang ditetapkan				